Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Συγκρούσεις και Επαγγελματική Ηθική στη Δραστηριότητα του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

του

ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΥ Δ. ΓΙΑΝΝΟΥΔΑΚΟΥ

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Αθηνά Μαρούδα-Χατζούλη

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Επικοινωνίας και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης του Εθνικού Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, ως μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος στις «Συγκρούσεις και Επικοινωνία»

Αθήνα, Μάιος 2017

National and Kapodistrian University of Athens
SCHOOL OF ECONOMICS AND POLITICAL SCIENCE
DEPARTMENT OF COMMUNICATION AND MEDIA STUDIES

Conflicts and Professional Ethics in the Activity of the Insurance Agent



MASTER THESIS

by
EFSTRATIOS D. GIANNOUDAKOS

Supervising Professor: Athina Marouda-Chatzouli

Master Thesis submitted to the Department of Communication and Mass Media of the National and Kapodistrian University of Athens in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts in «Conflicts and Communication»

Athens, Greece, May 2017

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν Πανεπιστήμιον Αθηνών
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΤΑ Μ.Μ.Ε.

Copyright © – All rights reserved Ευστράτιος Δημητρίου Γιαννουδάκος
Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Επιτρέπεται η χρησιμοποίηση, αντιγραφή, αποθήκευση, ανατύπωση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής για σκοπό εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσεως, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης.

(Υπογραφή)

.....

Ευστράτιος Δημητρίου Γιαννουδάκος
© 2017 – All rights reserved

Στην οικογένειά μου

Ευχαριστίες

Η έντονη επιθυμία μου για την περαιτέρω διερεύνηση του δυναμικού πεδίου της επικοινωνίας, καθώς και των συνθηκών υπό των οποίων η ίδια πραγματοποιείται, με οδήγησε το Σεπτέμβριο του 2015 στη συμμετοχή μου στο πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών «Επικοινωνία και ΜΜΕ», στην κατεύθυνση «Συγκρούσεις και Επικοινωνία». Ο βασικός στόχος της βαθύτερης γνώσης και κατανόησης της λειτουργίας και του αποτελέσματος της επικοινωνίας, απέρρεαν τόσο από ακαδημαϊκό ενδιαφέρον, όσο και από τη φύση της επαγγελματικής μου δραστηριότητας, ως ασφαλιστικός σύμβουλος. Φτάνοντας στο τέλος αυτής της διαδρομής, φαίνεται πως η επιλογή μου δικαιώνεται και ότι το μεταπτυχιακό πρόγραμμα ανταποκρίθηκε πλήρως στο στόχο που είχα θέσει.

Πράγματι, τα ακούσματα και οι διδαχές στα πλαίσια αυτού του προγράμματος, μου έδωσαν τη δυνατότητα να αναπτύσσω με μεγαλύτερη ευχέρεια μία επικοινωνία, ακριβώς διότι γνωρίζω πλέον καλύτερα τα συστατικά στοιχεία για τη διαμόρφωσή της. Έχοντας λοιπόν βελτιωθεί ως άνθρωπος και ως επαγγελματίας, γεννήθηκε και η ιδέα για την εκπόνηση της παρούσας έρευνας, στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας. Ήθελα τις γνώσεις που είχα αποκομίσει από το μεταπτυχιακό, να επιχειρήσω να τις αξιοποιήσω για την ανάλυση των παραγόντων που παρακινούν τις ενδοπροσωπικές συγκρουσιακές καταστάσεις στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, με απώτερο σκοπό να καταστεί εμφανής ο δρόμος προς την επαγγελματική ανηθικότητα και κυριότερα να εντοπιστεί ένας τρόπος ώστε να αποφεύγεται.

Μετά την εξαντλητική βιβλιογραφική ανασκόπηση, διαπίστωσα με μεγάλη έκπληξη την ελάχιστη έρευνα που είχε πραγματοποιηθεί για την επαγγελματική ηθική και τη σύγκρουση των συμφερόντων στο επάγγελμα του ασφαλιστή. Ειδικά η ελληνική βιβλιογραφία έδειχνε να είναι εντελώς αποστασιοποιημένη και αδρανής. Αντλώντας λοιπόν πληροφορίες από την ξένη βιβλιογραφία, ξεκίνησε το μεγάλο και ιδιατέρως απαιτητικό ταξίδι για τη δόμηση και την ολοκλήρωση της έρευνας. Ο συνδυασμός μάλιστα της διπλωματικής με τις βαρύτατες επαγγελματικές υποχρεώσεις, πολλές φορές έθεσε σοβαρά εμπόδια στην πορεία αυτού του ταξιδιού. Η συνεχής ενεργή παρουσία όμως της οικογένειάς μου, πάντοτε κατάφερνε να με σηκώνει και να με ωθεί προς τον τερματισμό.

Για αυτό θα ήθελα πραγματικά να ευχαριστήσω τη μητέρα μου, τον πατέρα μου

και ειδικά τον αδερφό μου, καθώς με τη δική τους εμψύχωση και ηθική ενδυνάμωση, συγγράφονται αυτήν τη στιγμή οι Ευχαριστίες, ως μέρος μίας ολοκληρωμένης διπλωματικής εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά και τους αφανείς ήρωες που συνετέλεσαν στην πραγματοποίηση της έρευνας και συγκεκριμένα τους δέκα συνεντευξιαζόμενους, οι οποίοι παρά το έντονα φορτωμένο πρόγραμμά τους, αποδέχτηκαν το αίτημά μου για τη διενέργεια των συνεντεύξεων.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω και την κοπέλα μου, η οποία με τη στάση της και την υπομονή της με βοήθησε να εστιάσω ένα σημαντικό μέρος της καθημερινότητάς μου στην προσπάθεια μου να φέρω εις πέρας τον ερευνητικό μου στόχο και να πετύχω μία ισορροπία μεταξύ διπλωματικής και επαγγελματικών υποχρεώσεων.

Συγκρούσεις και Επαγγελματική Ηθική στη Δραστηριότητα του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή

Περίληψη

Ο ηθικός κίνδυνος που εκτιμάται πως συνοδεύει τα επαγγέλματα του πεδίου των οικονομικών υπηρεσίων, έχει οδηγήσει τις τελευταίες δεκαετίες στην εκπόνηση πολυάριθμων ερευνών και στην έκδοση σημαντικών περιοδικών όπως το Journal of Business Ethics και το Business & Professional Ethics Journal. Η ελάχιστη όμως μέχρι τώρα ερευνητική προσέγγιση του επαγγέλματος του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή υπό το πρίσμα της ηθικής, ειδικά από την ελληνική βιβλιογραφία, δημιουργεί ένα βασικό έλλειμα στον ερευνητικό χάρτη και θέτει εμπόδια στην προσπάθεια βελτίωσης του ασφαλιστικού θεσμού. Σε αυτήν τη βάση, η παρούσα έρευνα αποσκοπεί στη διερεύνηση των παραγόντων που πυροδοτούν τις εσωτερικές διεργασίες και συγκρούσεις σε έναν ασφαλιστή καθώς και στην κατανόηση του τρόπου και του βαθμού, όπου ο κάθε παράγοντας προσανατολίζει την ηθικότητα της συμπεριφοράς του σε επαγγελματικό επίπεδο. Προς αυτήν την κατεύθυνση, δομήθηκαν αρχικά οι θεωρητικές παραδοχές της επαγγελματικής ηθικής, μέσω της εκτενούς βιβλιογραφικής επισκόπησης και της πρωτογενούς κωδικοποίησης των συλλεγόντων δεδομένων. Η προσοχή εστιάστηκε επεκτατικά στο πεδίο της εγγενούς φύσης της σύγκρουσης των συμφερόντων, στη θεωρία του αντιπροσώπου, καθώς και στη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων. Στη συνέχεια, αξιοποιήθηκε η ποιοτική μέθοδος της έρευνας πεδίου, μέσω της διενέργειας επιτόπιων ατομικών και ημιδομημένων συνεντεύξεων και της χρήσης ενός ευέλικτου οδηγού ερωτήσεων σε ένα σύνολο 10 συμμετεχόντων. Το δείγμα ήταν μοιρασμένο ισομερώς βάσει φύλου και ηλικίας, με βασική προϋπόθεση την ενασχόληση με το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και συγκεντρώθηκε μέσω της μεθόδου της χιονοστιβάδας. Δύο συνεντευξιαζόμενοι ασκούσαν επιπλεόν και καθήκοντα διευθυντικών στελεχών και μάνατζερ μεγάλων ασφαλιστικών εταιρειών. Η ανάλυση των υποκειμενικών εμπειριών και των αναπαραστάσεων των συμμετεχόντων, ακολούθησε την εφαρμογή της τεχνικής της θεματικής ανάλυσης και ανέδειξε ένα ενδεχομενικό post factum μοντέλο της επιρροής της επαγγελματικής ηθικής, το οποίο προτείνεται πως περιλαμβάνει ιεραρχικά τους παράγοντες που εντοπίστηκαν, με κριτήριο τη δυναμική τους. Συγκεκριμένα, στην πρώτη θέση βρίσκεται η προσωπική ηθική, με το ρόλο των σημαντικών άλλων και κυρίως του μάνατζερ να ακολουθεί στη

δεύτερη θέση, αναδεικνύοντας την εναλλακτική της επαναπροσέγγισης του αναχρονιστικού δίπολου «bad apples» και «bad barrels», με την τοποθέτηση του κάθε πόλου στο ατομικό και συλλογικό επίπεδο αντίστοιχα και με την αποδοχή της συμπληρωματικής αλληλεπίδρασής τους. Στη δεύτερη θέση εντάσσεται και το ηθικό κλίμα, καθώς βρέθηκε πως απορρέει από τη δράση του μάνατζερ. Την τρίτη θέση λαμβάνει η επαγγελματική σταδιοδρομία, ως μεμονωμένος παράγοντας και όχι ως διάσταση του χαρακτηριστικού της ηλικίας. Πράγματι φάνηκε, πως ένας επαγγελματίας με μικρή διάρκεια στο χώρο, εμφανίζει μεγαλύτερες πιθανότητες να λειτουργήσει ανήθικα και να επιδιώξει τα προσωπικά του συμφέροντα. Στην τέταρτη θέση εντοπίζεται η προμήθεια, η οποία χαρακτηρίζεται ως ο νούμερο ένα κίνδυνος για την προσβολή των συμφερόντων του πελάτη. Στην πέμπτη θέση ακολουθεί ο δεύτερος μεγαλύτερος κίνδυνος, ήτοι το δομικό κενό της ασφαλιστικής τριαδικής σχέσης, το οποίο παρουσιάζεται τη στιγμή της πώλησης και γίνεται αντιληπτό ως μη ελέγξιμο αλλά μερικώς διαχειρίσιμο με την εφαρμογή των κατάλληλων εργαλειών πριν και μετά την πώληση. Στην έκτη θέση εντάσσεται το θεσμικό πλαίσιο και οι κανόνες, ενώ στην έβδομη θέση η ένταση και η συχνότητα των σχέσεων, καθώς φαίνεται πως λειτουργεί περισσότερο σαν αποτέλεσμα μίας ανήθικης συμπεριφοράς, παρά σαν αίτιο. Στην όγδοη και τελευταία θέση τοποθετείται ο οργανωσιακός κώδικας. Όσον αφορά στο φύλο, επιλέγεται η μη συμπερίληψή του στο μοντέλο, λόγω της συγκεχυμένης αντίληψης των συμμετεχόντων σχετικά με τη λειτουργία του στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής. Συμπληρωματικά, οι στρατηγικές διαχείρισης της διαφύλαξης της ηθικότητας της συμπεριφοράς, όπως είναι ο ανταγωνισμός και η αναγραφή της προμήθειας, απορρίπτονται από το σύνολο σχεδόν των συνεντευξιαζόμενων. Καταληκτικά, τα συμπεράσματα της έρευνας προσδοκώνται να αξιοποιηθούν από τα αρμόδια όργανα ως εργαλεία μακροπρόθεσμων σχεδιασμών για τη βελτίωση του ασφαλιστικού θεσμού, από μεταγενέστερες έρευνες για τον εμπλουτισμό του προτεινόμενου μοντέλου και για την ενίσχυση της αξιοπιστίας του και μεμονωμένα από επαγγελματίες ως οδηγοί της προσωπικής και επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας.

Σημαντικοί όροι: Επαγγελματική Ηθική, Διαδικασία Λήψης Ηθικών Αποφάσεων, Σύγκρουση Συμφερόντων, Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής, Προσωπική Ηθική, Προμήθεια, Σημαντικοί Άλλοι, Δομικό Κενό, Ηθικό Κλίμα

Conflicts and Professional Ethics in the Activity of the Insurance Agent

Abstract

The ethical risk assessed that accompanies the professions in the field of financial services, has led, during the last decades, to the implementation of multiple surveys and to the publication of important journals such as Journal of Business Ethics and the Business & Professional Ethics Journal. However, so far, the minimal research approach of the insurance agent's profession on the aspect of ethics, especially from the Greek literature, creates a basic deficit in the research map and hinders the effort to improve the insurance institution. On this basis, the present research aims to explore the factors that trigger intrapersonal processes and conflicts in an insurance agent as well as to compehend the way and the degree, in which each factor directs the ethicality of his behavior at a professional level. To this end, the theoretical assumptions of professional ethics were initially formed, through an extensive literature review and primary encoding of the collected data. The attention focused expansively on the field of the inherent nature of the conflict of interest, on the agency theory, as well as on the ethical decision making. Next, a qualitative method of field research was utilized, by conducting individual and semi-structured interviews and by the use of a flexible interview guide in a total of 10 participants. The sample was divided equally by gender and age, with the basic premise of dealing with the profession of insurance agent and it was collected by the method of snowball sampling. Two respondents exercised in addition duties as directors and managers in major insurance companies. The analysis of the subjective experiences and represantations of the participants, after the use of the technique of thematic analysis, highlighted a contingent post factum model of influence of professional ethics, which is suggested that includes the identified factors in a hierarchical order, based on their dynamic effect. Respectively, in first place of effect is personal ethics, with the role of significant others and especially the role of the manager following in second place, highlighting the alternative of reviewing the anachronistic dipole between «bad apples» and «bad barrels», by placing each pole at individual and cumulative level accordingly, and by accepting their supplementary interaction. In second place is also included the ethical climate, as it was identified that results from the action of the manager. In third place comes the professional carreer, as an individual factor, and not as a dimension of the feature of age. Indeed, it was shown, that a professional with a

short career, is more likely to act unethically and pursue personal interests. In fourth place, is commission, which is identified as the number one risk to infringe the interests of the client. In fifth place, follows the second highest risk, namely the structural hole of the insurance triadic relationship, which is presented at the time of sale and is perceived as not controllable but partially manageable by applying the right tools before and after the sale. In sixth place, the institutional framework and the rules are positioned, while in seventh come the intensity and the frequency of relations, as it seems to function more as a result of an unethical behavior, rather than a cause. In eighth and last place is the organizational code. As fas as gender is concerned, it is chosen not to be included in the model, due to the confused perception of the participants about its functioning in the field of professional ethics. Additionally, the management strategies for the preservation of ethical behavior, such as competition and disclosure of commission, are rejected almost by all the interviees. In conclusion, the findings of the research are expected to be exploited by the competent bodies as tools of long-term planning for improving the insurance institution, from future researches to enrich the proposed model and strengthen its liability and from individual professionals as guides for their personal and professional career.

Keywords: Professional Etchics, Ethical Decision Making, Conflict of Interest, Insurance Agent, Personal Ethics, Commission, Significant Others, Structural Hole, Ethical Climate

Περιεχόμενα

Περίληψη……..….**ix**

Abstract…….....**xi**

Κατάλογος Πινάκων.....**xv**

Κατάλογος Διαγραμμάτων.....**xvii**

1. Εισαγωγή.....**1**

2. Προσεγγίσεις και Πεδία Επιρροής της Επαγγελματικής Ηθικής.....**5**

2.1. Επαγγελματική Ηθική.....5

2.2. Σύγκρουση Συμφερόντων.....10

2.3. Θεωρία του Αντιπροσώπου.....14

2.4. Διαδικασία Λήψης Ηθικών Αποφάσεων.....16

2.5. Παράγοντες Επιρροής της Επαγγελματικής Ηθικής και των Εσωτερικών Συγκρούσεων.....19

2.5.1. Προσωπική Ηθική.....19

2.5.2. Δημογραφικοί Παράγοντες.....22

2.5.3. Προμήθεια.....26

2.5.4. Σημαντικοί Άλλοι.....29

2.5.5. Ευκαιρία και Δυνατότητα.....32

2.5.6. Οργανωσιακός Κώδικας και Ηθικό Κλίμα.....35

2.5.7. Διαπλοκή των Παραγόντων.....40

2.6. Ηθικό Στάτους της Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.....41

3. Μεθοδολογία Έρευνας.....**47**

3.1. Συμμετέχοντες.....47

3.2. Υλικό.....50

3.3. Διαδικασία.....51

4. Αποτελέσματα-Συζήτηση.....**53**

4.1. Προσωπική Ηθική.....53

4.2. Δημογραφικοί Παράγοντες.....57

4.3. Προμήθεια.....66

4.4. Σημαντικοί Άλλοι.....71

4.5. Ευκαιρία και Δυνατότητα.....80

4.6. Οργανωσιακός Κώδικας και Ηθικό Κλίμα.....91

4.7. Ηθικό Στάτους της Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.....99

4.7.1. Ανταγωνισμός.....99

4.7.2. Κανόνες και Πολιτικές.....102

4.7.3. Δομή.....104

4.7.4. Αποκάλυψη.....108

4.8. Στάση των Πελατών.....113

4.9. Εμπλουτισμός της Διαδικασίας Λήψης Ηθικών Αποφάσεων.....116

4.10. Περιορισμοί της Έρευνας.....119

Συμπεράσματα.....**121**

Βιβλιογραφία.....**132**

Παράρτημα Α.....**140**

Παράρτημα Β.....**142**

Κατάλογος Πινάκων

2.1. Υπόδειγμα Διπλής Προσέγγισης-Αποφυγής.....13

3.1. Περιγραφή Συνεντεύξεων ν.1-5.....48

3.2. Περιγραφή Συνεντεύξεων ν.6-10.....49

Κατάλογος Διαγραμμάτων

2.1. Το ενδεχομενικό μοντέλο της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων.....18

2.2. «Δομικό Κενό»…….,……..……..…..33

2.3. «Simelian Triad»…….……...……..…..33

2.4. «Ανάμεικτη»……...…..…....33

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Εισαγωγή

Το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή αντιμετωπίζεται κατά βάση με επιφύλαξη, καθώς κυριαρχεί η άποψη πως σημαντικός γνώμονας ενός ασφαλιστή κατά την άσκηση των καθηκόντων του, δεν αποτελεί η ικανοποίηση των συμφερόντων του πελάτη, αλλά η πραγμάτωση των προσωπικών συμφερόντων του ιδίου. Κάτι τέτοιο συνιστά μία σύγκρουση αντιτιθέμενων συμφερόντων σε ενδοπροσωπικό καταρχήν επίπεδο, η οποία μεταφράζεται στην υπονόμευση του επαγγελματικού ρόλου αυτού καθαυτόν και στη συνέχεια σε διαπροσωπικό επίπεδο, στην προσβολή των συμφερόντων του πελάτη και συνακόλουθα στη σχέση εντολέα-εντολοδόχου, αποκλίνοντας από την επαγγελματική ηθική.

Ο ηθικός κίνδυνος που αποδίδεται στο επάγγελμα του ασφαλιστή βρίσκει έρεισμα σε αρκετές περιπτώσεις εσφαλμένων και ανήθικων πρακτικών, όπως είναι για παράδειγμα η έλλειψη γνώσεων, η πρόταση ενός ακριβότερου ασφαλιστικού προϊόντος, η απόκρυψη σημαντικών συμβατικών στοιχείων και η αποτυχημένη εκτίμηση των ασφαλιστικών αναγκών του πελάτη, με απώτερο στόχο την ικανοποίηση προσωπικών ή άλλου είδους επιδιώξεων.

Δεν είναι τυχαίο άλλωστε όπου στην Αμερική, σε μία έρευνα που διενεργήθηκε από την Gallup το Δεκέμβριο του 2015, με θέμα την εκτίμηση της ηθικής και της ειλικρίνειας μεταξύ 43^{ων} επαγγελμάτων, η θέση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή έλαβε την 34^{η}, με ποσοστό ειλικρίνειας 15%. Μία αρκετά χαμηλή θέση, αν ειδικά αναλογιστεί κανείς πως στις κατώτερες θέσεις υπήρχαν επαγγέλματα, όπως πολιτικοί, διαφημιστές και χρηματιστές, τα οποία γενικώς αντιμετωπίζουν μία ηθική αμφισβήτηση (Gallup, 2015).

Αξίζει βέβαια να επισημανθεί για την κατανόηση του πραγματικού πλαισίου της έρευνας, πως ανεξάρτητα από το ηθικό στάτους που συνοδεύει το επάγγελμα του ασφαλιστή, η ανταπόκριση του κοινού ώστε να ενσωματωθεί στην «κοινωνία» που η ιδιωτική ασφάλιση δημιουργεί, είναι μεγάλη. Εξαίρεση στην ανάπτυξη που γνωρίζει παγκοσμίως η ιδιωτική ασφαλιστική βιομηχανία είναι η Ελλάδα, καθώς όπως υποστηρίζεται, υπάρχει εξαιρετικά χαμηλή ασφαλιστική συνείδηση και σχετική αδυναμία αναγνώρισης των κινδύνων που δύνανται να επέλθουν (Bedi, 2011).

Πάντως, όπως διαπιστώνεται τα τελευταία χρόνια, υπό το βάρος των εξελίξεων στο ασφαλιστικό σύστημα της χώρας, ολοένα και περισσότεροι αντιλαμβάνονται την αξία της και ενσωματώνονται στην κοινωνία αυτής.

Ανεξάρτητα όμως από την ανάπτυξη της ιδιωτικής ασφάλισης, παραμένει σαν αγκάθι το μεγάλο ποσοστό ανειλικρίνειας που αποδίδεται στους εκπροσώπους του ασφαλιστικού θεσμού ως απόρροια της σύγκρουσης συμφερόντων. Κάτι τέτοιο δείχνει μία άποψη, να παγιώνεται σε στάση και να επιδεινώνεται με την πάροδο των ετών.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, τις τελευταίες δεκαετίες, κυρίως από τη δεκαετία του ’70, η διεθνής βιβλιογραφία έστρεψε το ενδιαφέρον της προς τις γενεσιουργές αιτίες της απόκλισης από την επαγγελματική ηθική, στο πεδίο των οικονομικών υπηρεσιών και εν γένει του εργασιακού περιβάλλοντος. Η εν λόγω τάση συνοδεύτηκε από τις ηθικές ανησυχίες που άρχισαν να γεννώνται την ίδια περίοδο για το εν λόγω ζήτημα, οι οποίες μάλιστα οδήγησαν στην έκδοση σημαντικών περιοδικών, όπως το Journal of Business Ethics και το Business & Professional Ethics Journal (Vitell, Rallapalli & Singhapakdi, 1993).

Η προσάρτηση της επαγγελματικής ηθικής σε κώδικες δεοντολογίας και η ανάπτυξη σχημάτων σχετικών με τη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, προκάλεσαν την έξαρση των ακαδημαϊκών συζητήσεων γύρω από τα παραπάνω ζητήματα. Με αυτόν τον τρόπο τέθηκαν οι βάσεις για την εκπόνηση πολυάριθμων ερευνών, ώστε να εντοπιστούν οι βασικοί παράγοντες, οι οποίοι οδηγούν έναν επαγγελματία να ακολουθήσει πρακτικές κατά παρέκκλιση των ηθικών αρχών και καθηκόντων που συνοδεύουν τη δραστηριότητά του και να κινηθεί εναντίον των συμφερόντων του ατόμου με το οποίο συνεργάζεται.

Στην παρούσα έρευνα, το ενδιαφέρον θα επικεντρωθεί στο επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και συνεπώς στο πεδίο των οικονομικών υπηρεσιών. Βασικός στόχος είναι η διερεύνηση των παραγόντων που πυροδοτούν τις εσωτερικές διεργασίες και συγκρούσεις συμφερόντων και η αποτύπωση του τρόπου, με τον όποιο ο κάθε παράγοντας προσανατολίζει την ηθικότητα της συμπεριφοράς ενός ασφαλιστή.

Επιπλέον, με τον έλεγχο των διαστάσεων της ανθρώπινης συμπεριφοράς καθώς και με την ερμηνεία του λόγου των συμμετεχόντων, προσδοκάται πως θα καταστεί

εφικτή η ολιστική αποτύπωση του αντίκτυπου του κάθε παράγοντα επί της άσκησης των επαγγελματικών καθηκόντων, αποκλειστικά στο πεδίο δράσης του ασφαλιστή και ότι θα τεθούν οι βάσεις για τη συμπλήρωση ενός αχαρτογράφητου τμήματος του υπάρχοντος ερευνητικού χάρτη. Συνακόλουθα, μέσα από τη συνολική εικόνα που θα διαμορφωθεί, θα είναι πιθανώς δυνατή η συστηματοποίηση της ποιοτικής περιγραφής με την ταξινόμηση των παραγόντων, βάσει του βαθμού της επιρροής τους στο πεδίο των εσωτερικών συγκρούσεων της επαγγελματικής ηθικής.

Έτσι, η προσφορά της πραγμάτωσης του ερευνητικού στόχου αξιολογείται ως ιδιαιτέρως σημαντική, καθώς θα δοθεί η δυνατότητα να απαντηθούν ερωτήματα που πλανώνται στους κόλπους της βιβλιογραφίας, προσθέτοντας επιπλέον όπλα στη γνωστική φαρέτρα των ερευνητών για περαιτέρω έρευνες. Μάλιστα, ο έλεγχος της γενίκευσης των νέων γνωστικών ευρημάτων με επόμενες ποσοτικές έρευνες, θα μπορούσε να δημιουργήσει το περιθώριο στους αρμόδιους φορείς, να εστιάσουν στα σωστά πεδία του ασφαλιστικού θεσμού και να προβούν στο σχεδιασμό κατάλληλων και εντοπισμένων δράσεων για τη ρύθμισή τους.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, στο επόμενο κεφάλαιο θα επιχειρηθεί η συνολική και πολύπλευρη καταγραφή του ιστού που υφαίνει τις θεωρητικές παραδοχές της επαγγελματικής ηθικής, με την ανάλυση των βασικών εννοιών και θεματικών ενοτήτων όπως είναι η: α) επαγγελματική ηθική, β) σύγκρουση συμφερόντων, β) θεωρία του αντιπροσώπου, και δ) διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων.

Έπειτα, ακολουθώντας το μονοπάτι της ερευνητικής πορείας θα αναλυθούν οι παράγοντες που θεωρούν ότι υποκινούν τη διαμόρφωση και την ένταση της επαγγελματικής ηθικής, οι οποίοι είναι : α) η προσωπική ηθική, β) το φύλο και ηλικία γ) η προμήθεια, δ) οι σημαντικοί άλλοι, ε) η ευκαιρία και δυνατότητα και στ) το ηθικό κλίμα και ο οργανωσιακός κώδικας. Συμπληρωματικά, θα διερευνηθεί και η ενδεχόμενη αλληλεπίδραση μεταξύ των καταγεγραμμένων παραγόντων. Επιπλέον, στο ίδιο κεφάλαιο, κρίνεται απαραίτητο να γίνει μνεία στις πιθανές στρατηγικές που έχουν προταθεί για την ηθική άσκηση των επαγγελματικών καθηκόντων και τη διαχείριση της σύγκρουσης των συμφερόντων, μέσω της συνολικής ρύθμισης της βιομηχανίας των οικονομικών υπηρεσιών.

Στο επόμενο κεφάλαιο, θα επισημανθούν επαρκώς οι πτυχές της μεθοδολογίας και των τεχνικών που αξιοποιήθηκαν για τη διερεύνηση και την εξακρίβωση του ερευνητικού ερωτήματος.

Στη συνέχεια, θα ακολουθήσει το κεφάλαιο της ερμηνείας και της ανάλυσης των

συλλεγόντων από τη διενεργηθείσα μέθοδο ποιοτικών δεδομένων, με σκοπό την εύρεση τυχόν νοηματικών συνδέσμων και συσχετισμών μεταξύ αυτών και της θεωρίας. Η θεματική ανάλυση που θα χρησιμοποιηθεί, θα αξιοποιήσει την κατηγοριοποίηση των παραγόντων επιρροής, αφού λαμβάνεται ως δεδομένη η θέση ότι οι θεωρητικές έννοιες διέπουν και ενυπάρχουν στους παραπάνω παράγοντες.

Καταληκτικά, στο τελευταίο κεφάλαιο θα καταγραφούν τα σημαντικότερα πορίσματα σε σχέση με τα ερευνητικά ερωτημάτα και ο βαθμός εκπλήρωσης του ερευνητικού στόχου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Προσεγγίσεις και Πεδία Επιρροής της Επαγγελματικής Ηθικής

Στο παρόν κεφάλαιο, θα αναλυθούν οι βασικές έννοιες και προσεγγίσεις, οι οποίες αφορούν την επαγγελματική ηθική, με τέτοιο τρόπο ώστε να κατασκευαστούν ορισμένες θεωρητικές, οντολογικές και επιστημολογικές παραδοχές και να τεθούν οι γνωστικές βάσεις του αναγνώστη για τη βέλτιστη κατανόηση της έρευνας. Θα διαπιστωθεί το πολύπλοκο πεδίο που συνιστούν ποικίλοι προσωπικοί, δημογραφικοί, οργανωσιακοί και κοινωνικοί παράγοντες, σε σχέση αφενός με την οριακή αμφιταλάντευση μεταξύ ηθικής και ανήθικης συμπεριφοράς και αφετέρου με την εμφάνιση της σύγκρουσης των συμφερόντων. Σε δεύτερο επίπεδο θα αναφερθούν οι προτεινόμενες στρατηγικές διαχείρισής τους.

2.1. Επαγγελματική Ηθική

Το πεδίο της επαγγελματικής ηθικής εξαπλώθηκε ραγδαία τις τελευταίες δεκαετίες, εκκινώντας από την επανεξέταση της παραδοσιακής ιατρικής δεοντολογίας, υπό το φως των νέων ηθικών προβλημάτων που απέρρεαν από την πρόοδο της ιατρικής επιστήμης και της τεχνολογίας. Η προσπάθεια εξερεύνησης των ηθικών διλημμάτων που προέκυπταν από τις σύγχρονες πρακτικές στη σχέση ιατρού-ασθενούς, σε συνδυασμό με τις αυξανόμενες καταχρήσεις στο χώρο της εργασίας, του εμπορίου και των επαγγελμάτων, ώθησε αντίστοιχα και άλλες ομάδες στον κριτικό αναστοχασμό του είδους της υπηρεσίας που προσφέρουν και της φύσης της σχέσης μεταξύ εντολέα και εντολοδόχου (Koehn, 2006).

Η συνακόλουθη ανάγκη κατάρτισης ορισμένων ηθικών αρχών και προτύπων για την καθοδήγηση της συμπεριφοράς των επαγγελματιών και για την τυποποίηση των αξίων που πρέπει να τη συνοδεύουν, αποτέλεσε το έναυσμα για τις συγγραφικές τοποθετήσεις πολλών ακαδημαϊκών σχετικά με τη συμπεριφορά του εντολέα και τη διενέργεια ποικίλλων ερευνών.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, αναπτύχθηκαν κατ’ αρχάς τέσσερις προσεγγίσεις της επαγγελματικής ηθικής (Brinkmann, 2002), ώστε να τεθούν οι θεωρητικές βάσεις των προαναφερθέντων αρχών.

1. *Προσέγγιση της ηθικότητας της σύγκρουσης*→ Η επαγγελματική ηθική γίνεται αντιληπτή, κυρίως ως ένα πεδίο συμβολής στην ανάλυση, διαχείριση και αποφυγή της σύγκρουσης σε επαγγελματικό επίπεδο, μέσω της εισαγωγής της διάστασης της προσωπικής ηθικής. Η παρούσα προσέγγιση εστιάζει περισσότερο στις προσωπικές πεποιθήσεις του καθενός και υπογραμμίζει πως η προσπάθεια διαχείρισης μίας εσωτερικής σύγκρουσης πρέπει να ξεκινά από τον τρόπο που ο καθένας αναγνωρίζει βάσει των δικών του σκέψεων και συναισθημάτων, τι είναι σωστό και τι είναι λάθος.[1]

2. *Προσέγγιση του επαγγελματικού κώδικα*→ Η επαγγελματική ηθική εξαρτάται από την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός κατάλληλου συνόλου κανόνων, το οποίο θα συντάξει χάρτες αναμενόμενων συγκρούσεων, αναμενόμενων ή προτεινόμενων λύσεων και ίσως προβλεπόμενων κυρώσεων. Το πλεονέκτημα τέτοιων κωδίκων είναι, πως επιχειρούν να εκμεταλλευτούν τις θετικές επιδράσεις του νομοθετικού πλαισίου μέσω της θεσμοθέτησης κανόνων, που γίνονται αποδεκτοί με την είσοδο κάποιου στο επάγγελμα.

   Παράλληλα όμως, ο επαγγελματικός κώδικας ενσωματώνει αναπόφευκτα και τις αρνητικές προεκτάσεις της νομικής ρύθμισης, όπως είναι για παράδειγμα η υποκατάσταση της ουσίας από τον τύπο καθώς και η εναντίωση στους κανόνες λόγω του σκεπτικισμού που δημιουργεί η από πάνω προς τα κάτω εφαρμογή. Τα παραπάνω προκαλούν βασικές παθογένειες όπως είναι η παρακώλυση του ανταγωνισμού και η μετατροπή του κώδικα σε ένα σύνολο κανόνων με χαμηλή ακρίβεια και κυρίως με συμβολικό χαρακτήρα (Koehn, 2006). Εάν οι επαγγελματικοί κώδικες είναι ικανοί πραγματικά να περιορίσουν την ανήθικη συμπεριφορά, θα διαπιστωθεί στη συνέχεια της έρευνας.

3. *Προσέγγιση της ηθικότητας του επαγγελματικού ρόλου*→ Από την οπτική της θεωρίας των ρόλων, η επαγγελματική ηθική αναγνωρίζεται ως ένα πεδίο έρευνας που πραγματεύεται κυρίως τη σύγκρουση ρόλων, όσον αφορά στις

[1] Αξίζει να αναφερθεί, ο όρος προσωπική ηθική, στη συγκεκριμένη προσέγγιση, προέκυψε από την μετάφραση του όρου "moral". Αν και στο πεδίο της φιλοσοφίας δεν φέρει κάποια εννοιολογική διάκριση, ορισμένοι θεωρούν πως ο όρος "ethics" χρησιμοποιείται για να αποδώσει τις κοινωνικές νόρμες και πώς αυτές μας επιτάσσουν πως πρέπει να συμπεριφερόμαστε. Από την άλλη ο όρος "moral", αξιοποιείται για την ανάδειξη αυτού που εμείς προσωπικά νιώθουμε σωστό ή λάθος, καλό ή κακό, ανεξάρτητα από τις κοινωνικές επιταγές (Ethics vs Morals., χ.χ.). Η παρούσα έρευνα βέβαια αξιοποιεί τον ορο ethics.

νόρμες, τις απαιτήσεις, τα δικαιώματα και τα καθήκοντα που απορρέουν από αυτούς. Σύμφωνα με την προσέγγιση της ηθικότητας του επαγγελματικού ρόλου, τα παραπάνω διάχυτα ηθικά δικαιώματα, συγκεκριμενοποιούνται και συνθέτουν ένα σύνολο με μία κοινή συνιστώσα. Πως όσο περισσότερη ελευθερία δίνεται σε ένα επάγγελμα, τόσο μεγαλύτερη είναι η ηθική ευθύνη αυτού που το ασκεί.

Για παράδειγμα, όπως θα διαπιστωθεί και στη συνέχεια, το επάγγελμα του ασφαλιστή, έχει σχετικά ένα ευρύ πεδίο ελευθερίας. Συνεπώς, συνίσταται και μεγαλύτερη ηθική ευθύνη για τον ίδιο, να ασκεί το ρόλο του σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τα καθήκοντα που απορρέουν από αυτόν, αγνοώντας πιθανές προσωπικές του επιδιώξεις (Luthans, 2010).

Μάλιστα, η ηθική ευθύνη εντείνεται από το γεγονός πως ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής γίνεται αντιληπτός ως ένας αξιόπιστος εντολοδόχος, αφενός διότι θεωρείται ειδικός σε σχέση με το αντικείμενό του και αφετέρου διότι θεωρείται υποχρεωμένος ως συμβατικός πάροχος υπηρεσίων να σέβεται και να εκτελεί πιστά τις επιθυμίες των εντολέων του, έναντι αμοιβής (Koehn, 2006)..

4. *Προσέγγιση ηθικού κλίματος* → Η τέταρτη και τελευταία προσέγγιση αποτελεί μερικώς το επιστέγασμα των προηγούμενων, καθώς μπορεί κατά μία έννοια να ειπωθεί, πως αποτελεί τον οδηγό μίας κοινωνίας ή ορισμένων ομάδων ειδικότερα, για την τροφοδότηση και υποστήριξη των παραπάνω προσεγγίσεων. Το ηθικό κλίμα μίας οργάνωσης ορίζεται, ως ένα σύνολο σταθερών, συναισθηματικά νοηματοδοτημένων και κοινών πεποιθήσεων, το οποίο εμφορείται στους εργαζόμενους και αφορά τις ηθικές διαδικασίες και πολιτικές εντός της οργάνωσης (Wimbush & Shepard 1994, στο Brinkmann, 2002).

Ουσιαστικά, λαμβάνοντας ως παράδειγμα τον ασφαλιστή, η χαμηλή ασφαλιστική συνείδηση στην Ελλάδα από τη μία πλευρά, αποτρέπει τους ασφαλιστές να αναγνωρίσουν τη μεγάλη προσφορά που μπορεί να έχει στο κοινό καλό η ηθική άσκηση των καθηκόντων τους και από την άλλη αναγκάζει εκ των πραγμάτων τους πελάτες, να αμφισβητούν την αξιοπιστία

του επαγγέλματος. Με αυτόν τον τρόπο, δημιουργείται ένας φαύλος κύκλος ο οποίος συνεχίζεται να ανατροφοδοτείται σε έναν βαθμό από το ηθικό κλίμα.

Εν προκειμένω, είναι σημαντικό να σημειωθεί, πως με μία περαιτέρω προσεκτική ανάγνωση των παραπάνω προσεγγίσεων, σε συνδυασμό με την καταγραφή των παραγόντων διαμόρφωσης των εσωτερικών διεργασιών στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής και κατ' επέκταση της σύγκρουσης των συμφερόντων, αναδεικνύεται η αιτιώδη συνάφεια μεταξύ τους και το ότι τελούν σε συμπληρωματική μορφή.

Συνεχίζοντας το συλλογισμό, καθίσταται εύλογο πως οι παραπάνω προσεγγίσεις αυτές καθαυτές, δεν συνιστούν τέσσερα διακριτά πεδία με διαφορετικό θεωρητικό σημείο εκκίνησης. Αντιθέτως, λειτουργούν συνδυαστικά μεταξύ τους. Για παράδειγμα, οι επαγγελματικοί κώδικες περιγράφουν δικαιώματα και καθήκοντα ρόλων, ενώ οι ηθικές συγκρούσεις δύνανται να εξηγηθούν ως συγκρούσεις ρόλων. Σαφώς εμφανίζονται και άλλες τέτοιες διαπλοκές. Γενικά όμως, το ηθικό κλίμα πιθανώς να είναι η καλύτερη προσέγγιση ώστε να ενσωματώσει όλες τις υπόλοιπες (Brinkmann, 2002).

Αφού τέθηκαν οι θεωρητικές βάσεις, ανέλαβαν δράση οι ερευνητές. Παρακάτω θα παρατεθούν τα ευρήματα μίας έρευνας των Hoffman, Howe & Hardigree (1991), τα οποία σχετίζονται με τα βασικά ηθικά ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές. Συγκεκριμένα, εντόπισαν τα εννέα ακόλουθα ζητήματα: 1) υποστήριξη πελάτη στην ψευδή δήλωση τη στιγμή της αίτησης μιας αποζημίωσης προς την εταιρεία, 2) υποβάθμιση ενός ανταγωνιστικού προϊόντος για ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, 3) υπογραφή σε έγγραφο χωρίς την πλήρη ενημέρωση του πελάτη για τις συνέπειες, 4) διαστρέβλωση ή αντικατάσταση των πρακτικών με την αντίστοιχη απόκρυψη των συνεπειών στον πελάτη, 5) ανταπόδοση μέρους της προμήθειας στον πιθανό ασφαλισμένο ως κίνητρο, 6) η πώληση ασφαλειών από μη πιστοποιημένους διαμεσολαβητές, 7) αβάσιμος ισχυρισμός ενός αντιπροσώπου για την παρόμοια ποιότητα των υπηρεσιών του σε σχέση με άλλες ανταγωνιστικές υπηρεσίες, 8) πρόταση χαμηλότερης τιμής των υπηρεσιών χωρίς την ενημέρωση για υψηλότερες κρατήσεις ή άλλες αλλαγές στην τιμολόγηση, 9) παροχή ψευδών πληροφοριών στην εταιρεία και στο τμήμα εκτίμησης κινδύνων.

Σε μία παρόμοια έρευνα, οι Cooper και Frank (2002) συμπλήρωσαν τα παραπάνω ηθικά ζητήματα με τα εξής: 1) αποτυχία εκτίμησης ασφαλιστικών αναγκών του πελάτη, 2) έλλειψη γνώσεων ή ικανοτήτων για την αποτελεσματική εκτέλεση των σχετικών καθηκόντων και 3) συγκρούσεις λόγω παρεμβολής προσωπικού οικονομικού κέρδους. Αν και απομονώνεται σαν ηθικό ζήτημα η οικονομική επιδίωξη, αποτελεί ευλόγως, τη συνιστώσα των περισσότερων παραπάνω ηθικών ζητημάτων. Σαφώς όμως, για να μην υπάρξει παρανόηση, σύγκρουση συμφερόντων δεν υπάρχει μόνο όταν παρεμβάλλεται το οικονομικό συμφέρον. Όπως προκύπτει, μπορεί να είναι ένα οποιοδήποτε διακύβευμα, προσωπικό συμφέρον, ή συμφέρον άλλου πελάτη του ίδιου ασφαλιστή, το οποίο είτε ματαιώνει, είτε καθιστά δυσχερή την ηθική εκτέλεση των επαγγελματικών του καθηκόντων απέναντι στον πελάτη.

Το σύνολο των ηθικών ζητημάτων που εκτέθηκαν, αποτελούν περιπτώσεις οι οποίες οδήγησαν κυρίως τις τελευταίες δεκαετίες στην ηθική υποβάθμιση της ασφαλιστικής βιομηχανίας. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε που έχει αποτελέσει αντικείμενο της νομοθετικής πρωτοβουλίας, η ρύθμιση της δράσης του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, στο επίπεδο της ηθικότητας της επαγγελματικής του συμπεριφοράς. Πρόσφατα, πέραν της ψήφισης της «Φερεγγυότητας ΙΙ»[2], δημοσιεύτηκε στο Φύλλο της Ελληνικής Κυβερνήσεως ο νόμος υπ' αριθμόν 1109/2016, ο οποίος περιγράφει στην ένατη παράγραφο, τις εννέα επαγγελματικές εντολές των Διαμεσολαβητών (NextDeal, 2016), οι οποίες κατά κύριο λόγο πραγματεύονται τη διαχείριση των προαναφερθέντων ηθικών ζητημάτων.

Δεν αποτελεί βέβαια ο εν λόγω νόμος πρωτοτυπία του νομοθέτη, καθώς έχουν υπάρξει και στο παρελθόν παρόμοιες ενέργειες, ακόμη και από επιμέρους όργανα του κλάδου. Για παράδειγμα, ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Συμβούλων, έχει ήδη από το 1993 θεσπίσει τον κώδικα επαγγελματικής συμπεριφοράς και ηθικής του ασφαλιστικού συμβούλου στην Ελλάδα, από κοινού με τους κανόνες άσκησης του επαγγέλματος (ΠΣΑΣ, χ.χ.). Ανεξάρτητα από τον πραγματικό αντίκτυπο που φέρει ο παραπάνω κώδικας (κάτι τέτοιο θα διερευνηθεί στη συνέχεια) και παρά την έλλειψη συνέπειας και συνοχής στην εφαρμογή του, προβάλλεται η εγρήγορση των επικουρικών οργάνων και νομικών προσώπων της ασφαλιστικής βιομηχανίας, για τη

[2] Στα αγγλικά ο όρος αποδίδεται ως «Solvency».

διαφύλαξη της ηθικότητας των καθηκόντων που απορρέουν από την εργασία ενός ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και την προστασία των συμφερόντων του πελάτη.

Αξίζει μάλιστα να σημειωθεί, πως στον κώδικα προβλέπονται μερικές κυρώσεις, οι οποίες αποσκοπούν όχι μόνο στην προστασία του πελάτη αλλά και στην εξασφάλιση της φήμης και της ανταγωνιστικότητας μίας ασφαλιστικής εταιρείας. Με αυτόν τον τρόπο αναδύεται η τριγωνική σχέση που χαρακτηρίζει και διέπει τη δραστηριότητα ενός ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, ο οποίος τελεί ως ενδιάμεσος μεταξύ δύο διαφορετικών εντολέων.

Με αυτό το δεδομένο και για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας, θα ενσωματωθεί ως διερευνητική προέκταση της επαγγελματικής ηθικής και ως δυναμικό πεδίο ηθικού προσανατολισμού της συμπεριφοράς ενός ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, η σύγκρουση των συμφερόντων, καθώς περιλαμβάνει τις εσωτερικές συγκρούσεις και διεργασίες που καλείται να διαχειριστεί ένας ασφαλιστής τόσο σε σχέση με τον πελάτη, όσο και μεταξύ των δύο εντολέων του.

2.2. Σύγκρουση Συμφερόντων

Σύμφωνα με τον Carson (1994), σύγκρουση συμφερόντων υπάρχει σε κάθε περίπτωση κατά την οποία ο Α δυσκολεύεται να εκτελέσει τα επίσημα καθήκοντα που συνοδεύουν τη θέση που τηρεί, διότι α) υπάρχει ή πιστεύει ότι υπάρχει πραγματική ή δυνητική σύγκρουση μεταξύ των προσωπικών του συμφερόντων και των συμφερόντων του Β, υπέρ του οποίου ασκούνται τα καθήκοντα, ή β) ο Α έχει την επιθυμία να προάγει ή να αντικρούσει τα συμφέροντα του Γ και ο Α πιστεύει ότι υπάρχει πραγματική ή δυνητική σύγκρουση μεταξύ της προώθησης ή της ματαίωσης των συμφερόντων του Γ και του Β.

Από τον προηγούμενο ορισμό προκύπτουν ιδιαιτέρως ενδιαφέροντα στοιχεία. Πρωτίστως, για να υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων, δεν απαιτείται η πραγματική σύγκρουση μεταξύ των συμφερόντων των δύο πλευρών. Βάσει του ορισμού, αρκεί ο Α να πιστεύει ότι υπάρχει πραγματική ή δυνητική σύγκρουση. Για παράδειγμα, ας υποτεθεί ένα σενάριο κατά το όποιο ένας ασφαλιστής, έχει να επιλέξει μεταξύ δύο ασφαλιστικών προϊόντων για να πουλήσει στον πελάτη του. Ο ίδιος, καθώς θεωρεί πως το ένα προϊόν, αν και χειρότερο για τον πελάτη, θα του προσφέρει μεγαλύτερα οικονομικά οφέλη, επιλέγει το συγκεκριμένο. Εκ του αποτελέσματος όμως, ο

ασφαλιστής είχε κάνει λάθος υπολογισμό και τελικά το προϊόν του απέφερε παρόμοιο οικονομικό κέρδος με το άλλο προϊόν. Αν και δεν υπήρχε πραγματική σύγκρουση συμφερόντων, τελικά ο ασφαλιστής λειτούργησε εναντίον των ηθικών επιταγών του ρόλου του, προσβάλλοντας τα συμφέροντα του πελάτη του.

Έπειτα, η σύγκρουση συμφερόντων δεν απαιτεί την αποτυχία του Α στην εκτέλεση των καθηκόντων, αλλά αρκεί ακόμη και οι συνθήκες να καθιστούν δυσχερή την εκτέλεση αυτών (Davis & Stark, 2001). Για παράδειγμα, εάν ένας ασφαλιστικός πράκτορας (για ορισμό βλέπε Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές, χ.χ.) επιθυμεί να πουλήσει ένα προϊόν μίας συγκεκριμένης εταιρείας, δίχως να εξετάσει τις εναλλακτικές άλλων εταιρειών διότι έτσι θα λάβει μεγαλύτερη προμήθεια, ακόμη και αν αυτό αποδειχθεί πως είναι το καλύτερο για τον πελάτη, παραμένει σύγκρουση συμφερόντων διότι έθεσε σε κίνδυνο το βασικό του στόχο. Δηλαδή την ασφαλή, επαρκή και απρόσκοπτη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

Στη συνέχεια, συμπληρωματικά παρατίθεται και ο ορισμός του Boatright (2001), ο οποίος αποτελεί μία αναθεωρημένη έκδοση του πρώιμου ορισμού του ιδίου (Boatright, 1992). Συγκεκριμένα, σύγκρουση συμφερόντων συμβαίνει όταν ένα προσωπικό ή θεσμικό συμφέρον παρεμβαίνει στην ικανότητα ενός ατόμου ή θεσμού να ενεργούν υπέρ του συμφέροντος κάποιου άλλου μέρους, στο πλαίσιο των ηθικών ή νομικών υποχρεώσεων που απορρέουν από αυτήν τη σχέση. Το ελάττωμα βέβαια του εν λόγω ορισμού, είναι πως δεν περιλαμβάνει την απλή επιθυμία του ατόμου να προωθήσει ή να αντικρούσει τα συμφέροντα ενός τρίτου μέρους.

Αφού έγινε κατανοητός ο ορισμός της σύγκρουσης συμφερόντων, αξίζει να διερευνηθεί ο βαθμός διασύνδεσης και εφαρμογής του στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Τα παραδείγματα που αναφέρθηκαν προηγουμένως, δεν εξηγούν τη διχογνωμία της βιβλιογραφίας, όσον αφορά τα επαγγέλματα που εντάσσονται στο πεδίο των οικονομικών υπηρεσιών.

Ειδικότερα, με ορισμένες εξαιρέσεις, θεωρείται πως τα κριτήρια που απαιτούνται για να αποδοθεί ο όρος του επαγγέλματος, υπό την αυστηρή έννοια του όρου, δεν πληρούνται στο σχετικό πεδίο, καθώς υπάρχει χαμηλός βαθμός οργάνωσης, αυτορρύθμισης, εκπαίδευσης, προσήλωσης στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών (Koehn, 2006) και όπως παρουσιάστηκε στην προηγούμενη ενότητα, απουσιάζει ένας συνεκτικός κώδικα δεοντολογίας.

Βέβαια, ακόμη και στην Ελλάδα, η ασφαλιστική βιομηχανία έχει συναντήσει μεγάλη οργανωσιακή, διαρθρωτική και εποπτική εξάπλωση και βελτίωση. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε που πρόσφατα ισχυροποιήθηκε ο θεσμός υπέρ του δημόσιου καλού, μέσω της αντικατάστασης του μέχρι πρότινος εποπτικού οργάνου, ήτοι του Υπουργείου Ανάπτυξης με την Τράπεζα της Ελλάδος και μέσω της θεσμοθέτησης ποικίλλων νομικών προσώπων.

Έτσι, γίνεται αποδεκτός ο ορισμός σε σχέση με το επάγγελμα του ασφαλιστή, το οποίο όντως, επιτρέπει σε μεγάλο βαθμό την εμφάνιση ενδοπροσωπικών συγκρουσιακών καταστάσεων. Είναι όμως εφικτή η αποφυγή σε πρώτο στάδιο της εμφάνισης τέτοιων συγκρούσεων;

Σύμφωνα με τον Bayles (1989), η σύγκρουση συμφερόντων είναι εγγενής και σύμφυτη με το επάγγελμα του ασφαλιστή και γενικότερα με τα επαγγέλματα που εκτελούνται επί της σχέσης πελάτη-επαγγελματία. Η σύγκρουση δημιουργείται από το προσωπικό συμφέρον του επαγγελματία για το εισόδημά του, το οποίο τον ωθεί να παρέχει περισσότερες υπηρεσίες από αυτές που κρίνονται ως απαραίτητες ή επιθυμητές από τον πελάτη. Θεμελιωδώς λοιπόν ένας ασφαλιστής, πάντοτε αντιμετωπίζει τον πειρασμό να φερθεί ανήθικα και αντιδεοντολογικά, καθιστώντας έτσι αναπόφευκτη και συστηματική τη σύγκρουση συμφερόντων και συνακόλουθα την απειλή της παραβίασης της επαγγελματικής ηθικής.

Ομοίως, απογυμνώνοντας την παραπάνω οπτική από την ορθολογική χροιά που τη συνοδεύει, αξίζει να δοθεί περισσότερη έμφαση στο ψυχολογικό υπόβαθρό αυτής, καθώς κατ’ ουσίαν αυτό είναι που την κινητοποιεί. Ειδικότερα, ανεξάρτητα από το αντικείμενο της σύγκρουσης, η συναισθηματική εμπλοκή που συμβαίνει σε κάθε μορφή της (ακόμη και στο επίπεδο διαπροσωπικής ή διομαδικής σύγκρουσης), θέτει τη βάση για τη βίωση των συναισθημάτων και την ολοκλήρωση της ενδοπροσωπικής σύγκρουσης με την επιλογή του όποιου στόχου/ διακυβεύματος.

Το πλαίσιο της διαδικασίας της επιλογής, όπως γίνεται αντιληπτό από τον ερευνητή, ενσωματώνεται στη θεωρία της σύγκρουσης στόχου του Kurt Lewin (2013), σύμφωνα με την οποία η μη επίτευξη του στόχου δεν οφείλεται σε ανακυπτόμενα εμπόδια, αλλά στο γεγονός πως τα ίδια τα κίνητρα και οι ενορμήσεις που αρχικώς ενεργοποιούν το άτομο, συγκρούονται μεταξύ τους. Από τους τύπους

που ο Lewin διακρίνει[3], η πλέον κατάλληλη για να ταυτιστεί με την περίπτωση των εσωτερικών συγκρούσεων που συνοδεύει την επαγγελματική ηθική του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή είναι η διπλή προσέγγιση-αποφυγή.

Σύμφωνα με τον εν λόγω τύπο (βλ. Πίνακα 1), το άτομο καλείται να επιλέξει μεταξύ δύο ή περισσότερων στόχων, με θετικά και αρνητικά στοιχεία αντίστοιχα. Κάθε στόχος έχει και θετική και αρνητική προσφορά και η επιλογή θα εξαρτηθεί από το θετικό ή αρνητικό βάρος. Με παρόμοιο τρόπο αντιτίθενται και τα συμφέροντα στην περίπτωση του ασφαλιστή.

Πίνακας 2.1.

Υπόδειγμα Διπλής Προσέγγισης-Αποφυγής



Πηγή: http://www.psychologydiscussion.net/conflicts/conflicts-notes-on-3-types-of-conflictspsychology/688

Από τη μία πλευρά, έχει το στόχο της αποκόμισης προσωπικών κερδών που θα βελτιώσει την προσωπική του θέση, ο οποίος όμως θα οδηγήσει παράλληλα στην προσβολή των συμφερόντων του πελάτη ή της εταιρείας, στην αντιεπαγγελματική του συμπεριφορά και στην πιθανή υποβάθμιση της φήμης του. Από την άλλη, έχει το στόχο να προστατεύσει τα συμφέροντα του πελάτη και της εταιρείας, διατηρώντας έτσι μία ηθική και επαγγελματική συμπεριφορά, διασφαλίζοντας τη φήμη του, χάνοντας όμως την άμεση και εύκολη ενίσχυση των οικονομικών του.

Η παραπάνω ανάλυση αποδεικνύει, πως στη ζυγαριά του καθενός παρεμβάλλονται διαφορετικά θετικά και αρνητικά στοιχεία, αναλόγως του βαθμού της επιρροής των υφιστάμενων παραγόντων, οι οποίοι θα εκτεθούν στη συνέχεια.

Παρόλα αυτά, είτε από ορθολογική είτε από ψυχολογική σκοπιά, το αναπόφευκτο της σύγκρουσης δεν την απογυμνώνει από την ηθική βαρύτητα και τη συναισθηματική αμφιθυμία που τη συνοδεύει. Ο Carson (1994, σελ. 391) θεωρεί, πως

[3] Συνολικά διακρίνονται οι εξής τύποι: α) Προσέγγιση-Προσέγγιση, β) Προσέγγιση-Αποφυγή, γ) Αποφυγή-Αποφυγή, δ) Διπλή Προσέγγιση-Αποφυγή (Lewin, 2013)

«αναπόφευκτη σύγκρουση συμφερόντων παραμένει σύγκρουση συμφερόντων». Άλλωστε το γεγονός πως δίνεται ο πειρασμός, δεν σημαίνει πως δικαιολογείται η άφεση σε αυτόν.

Σαφώς, η επίφοβη και ίσως δραματική τοποθέτηση περί μίας βέβαιης και αναπόφευκτης σύγκρουσης, δημιουργεί ερωτήματα για τον τρόπο με τον οποίο ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, θα καταφέρει να τη διαχειριστεί και να ακολουθήσει μία ηθική συμπεριφορά. Προτού γίνει μία τέτοια εμβάθυνση, είναι επιβεβλημένη η αναφορά του γενικότερου θεωρητικού πλαισίου, εντός του οποίου καλλιεργείται η σχέση του εντολέα-εντολοδόχου.

2.3. Θεωρία του Αντιπροσώπου

Η θεωρία του αντιπροσώπου, αποτελεί ένα ευρύ πεδίο έρευνας, το οποίο αποσκοπεί στην εύρεση μίας κοινής συνιστώσας σε κάθε είδους σχέσης αντιπροσώπου και εντολέα. Είναι γεγονός πως ερείδεται κυρίως επί οικονομικών και λογιστικών βάσεων και εκφεύγει της ψυχοκοινωνικής προσέγγισης που η παρούσα έρευνα ως επί το πλείστον αξιοποιεί. Η αναφορά της όμως κρίνεται απαραίτητη, καθώς αφενός αποτυπώνει τη θεμελιώδη σχέση μεταξύ ενός αντιπροσώπου και εντολέα και αφετέρου παρουσιάζει προεκτάσεις στο πεδίο της κοινωνιολογίας και των αντίστοιχων μοντέλων σκέψης.

Συνοπτικώς λοιπόν, η εν λόγω θεωρία παρουσιάζει τρία βασικά ρεύματα:

1. Το θετικιστικό ρεύμα ή η θεωρία της φίρμας. Υπογραμμίζεται η σημασία του τύπου του συμβολαίου, ώστε να διαπιστωθεί ο βαθμός ταύτισης των συμφερόντων των δύο πλευρών.
2. Το ρεύμα αντιπροσώπου-εντολέα. Τονίζεται η σημασία της ασυμμετρίας του ρίσκου και των πληροφοριών, ως προς τη σύνταξη του πλέον αποδοτικού συμβολαίου. Σε αυτό το ρεύμα κυριαρχούν δύο απόψεις, οι οποίες χρησιμοποιούνται γενικώς στη θεωρία και εκτιμώνται ως δύο κρίσιμα ηθικά ζητήματα (Ragatz & Duska, 2010) και αποτελούν τη δυσμενή επιλογή και τον ηθικό κίνδυνος Η πρώτη έννοια, σχετίζεται με την ασύμμετρη πληροφορία που υπάρχει μεταξύ των δύο πλευρών. Με τη συνήθη αναγωγή στο επάγγελμα του ασφαλιστή, κάτι τέτοιο μπορεί να σημαίνει, πως είτε ο ασφαλιστής γνωρίζει πληροφορίες που δεν γνωρίζει ο πελάτης κατά την

πώληση ενός προϊόντος, είτε ο πελάτης αποκρύπτει από τον ασφαλιστή πληροφορίες απαραίτητες για τη διαμόρφωση του συμβολαίου.[4]

Ο ηθικός κίνδυνος από την άλλη, εγείρεται όταν το ένα υποκείμενο της συναλλαγής δύναται να κινηθεί με βλαπτικό τρόπο προς αυτήν, χωρίς το άλλο μέρος να μπορεί να το ελέγξει ή περιορίσει απολύτως (Νεκτάριος, 2003). Ένα απλό παράδειγμα είναι η ασφάλεια πυρός, καθώς όταν την αποκτήσει ο ασφαλισμένος για το σπίτι του, θα είναι λιγότερο προσεκτικός όσον αφορά την προστασία του ακινήτου (Kurland, N. B., 1995).

3. Η κοινωνιολογική ή συμπεριφοριστική προσέγγιση→ Εν προκειμένω, ο βαθμός ταύτισης των συμφερόντων των δύο πλευρών συνδέεται με τη σχέση εργασίας, τα κίνητρα και την περιορισμένη ορθολογικότητα[5] (Mitnick, 1992). Βασικός εκπρόσωπος του προβλήματος των κινήτρων ήταν ο Ross, ο οποίος απομακρύνθηκε από τη θεωρία της φίρμας και ανέδειξε πως τα κίνητρα που αναπτύσσονται στη σχέση ενός αντιπροσώπου και εντολέα, καθορίζουν τη συμπεριφορά τους και την έκβαση της συνεργασίας τους. Μάλιστα συνυπολόγιζε ακόμη και την έλλειψη πληροφοριών ως επιβαρυντικό παράγοντα[6].

   Από την άλλη ο Mitnick, πρωτοπόρος στην εισαγωγή των θεσμικών δομών στη θεωρία του αντιπροσώπου, εναντιώθηκε στο επιχείρημα του Ross, θεωρώντας πως οι θεσμικοί και κοινωνικοί μηχανισμοί, υφίστανται ώστε να καθοδηγούν τέτοιες συμπεριφορές. Συμπλήρωνε μάλιστα, προς την ίδια κατεύθυνση, πως οι άνθρωποι λαμβάνουν αποφάσεις βάσει κοινωνικών νορμών, πληροφοριών κοινωνικής προέλευσης και γνωστικών προδιαθέσεων (Mitnick, 2013). Για αυτόν το λόγο, η αντιπροσώπευση θεωρείται πως συνιστά μία κοινωνική σχέση και παράλληλα ένα δομικό στοιχείο της οργανωσιακής δομής. Όντως, κάτι τέτοιο παρατηρείται εάν κάποιος αναλογιστεί πως στην ασφαλιστική βιομηχανία, σε μικροεπίπεδο εντοπίζεται

[4] Σε περίπτωση εκούσιας απόκρυψης στοιχείων, εγείρεται ζητήματα ηθικής ευθύνης από την πλευρά του πελάτη.

[5] Ο όρος επινοήθηκε από τον Simons και αναφέρεται στους περιορισμούς της σκέψης και της ορθολογικότητας λόγω έλλειψης χρόνου και πληροφοριών, της βαρύτητας του προβλήματος και δεδομένων γνωστικών περιορισμών (Gigerenzer & Selten, R. 2002).

[6] Για να αποτυπώσει το συλλογισμό του, ο Ross, ονόμασε τη σχέση «agent-principal», ως «the ice-cone problem» (Mitnick, B. M. 2013).

η σχέση του ασφαλιστή και του πελάτη και σε μακροεπίπεδο η σχέση του ιδίου με την ασφαλιστική εταιρεία.

Η άποψη του Mitnick περί επιρροής των κοινωνικών νορμών, όπως θα αναλυθεί στη συνέχεια, συνιστά δομικό στοιχείο της ηθικής διαδικασίας λήψης αποφάσεων, καθιστώντας έτσι για τη συνέχεια, ιδιαιτέρως χρήσιμη την παραπάνω καταγραφή των τριών προσεγγίσεων.

Αξίζει βέβαια να επισημανθεί, πως η ηθική έξαρση των τελευταίων δεκαετιών, ώθησε τη βιβλιογραφία να απομακρυνθεί από την ερμηνεία της δράσης του εντολέα και να εστιάσει την προσοχή της στη συμπεριφορά του αντιπροσώπου και στο χαρακτηρισμό αυτής ως ηθικής ή ανήθικης. Το ερώτημα λοιπόν που ευλόγως προκύπτει είναι, με ποια διαδικασία ξεπερνά ένας ασφαλιστής τη σύγκρουση των αντιτιθέμενων ενορμήσεων και κινήτρων και αποφασίζει εάν θα προβεί σε ηθική ή ανήθικη συμπεριφορά;

2.4. Διαδικασία Λήψης Ηθικών Αποφάσεων

Η υπάρχουσα βιβλιογραφία γύρω από το πεδίο της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων είναι ιδιαίτερα εκτενής. Η επιρροή των επιστημών της κοινωνιολογίας, της ψυχολογίας, και των οικονομικών, έχει δημιουργήσει πληθώρα εναλλακτικών προτάσεων, αντανακλώντας έτσι την πολύπλοκη ανθρώπινη ύπαρξη και σκέψη. Στην παρούσα έρευνα, η επιλογή της απαιτούμενης διαδικασίας προέκυψε από τη συνεκτίμηση των συνθηκών, υπό των οποίων ένας επαγγελματίας επιχειρεί να λάβει μία απόφαση ηθικής ή ανήθικης φύσεως. Εγκαταλείποντας καθαρά μαθηματικά συλλογιστικά μοντέλα, η διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων[7] θεωρείται πως αποτελεί την καλύτερη επιλογή για την ερμηνεία των εσωτερικών συγκρούσεων και τη διερεύνηση των βαθύτερων παραγόντων που επηρεάζουν την ηθική βαρύτητα της απόφασης ενός ασφαλιστή.

Το προτεινόμενο θεωρητικό πλαίσιο που προτείνεται από τους Ferrell και Gresham (1985) για την εξέταση μία τέτοιας διαδικασίας, χαρακτηρίζεται ως πολυδιάστατο, προσανατολισμένο σε μία συγκεκριμένη διαδικασία και εκ φύσεως ενδεχομενικό. Οι παράγοντες του μοντέλου σκέψης που διαμορφώθηκε από τους παραπάνω ερευνητές, διακρίνονται σε προσωπικές, κοινωνικές και οργανωσιακές εξαρτήσεις. Οι προσωπικοί παράγοντες, περιλαμβάνουν κυρίως το προσωπικό

[7] Στα αγγλικά ο όρος αποδίδεται ως «ethical decision-making»

υπόβαθρο και ποικίλα κοινωνικά χαρακτηριστικά. Από την άλλη, οι κοινωνικοί και οργανωσιακοί παράγοντες απαρτίζονται από την επενέργεια των δράσεων που προέρχονται είτε από την ίδια την οργάνωση, είτε εκτός του εργασιακού περιβάλλοντος αυτής.

Επιπλέον, το παρόν πλαίσιο γίνεται αντιληπτό ως μία ενδεχομενική προσέγγιση στην ατομική διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, καθώς παρατηρούνται μεγάλες διαφορές κατά την εφαρμογή του. Τέτοιες αποκλίσεις μπορούν να εξηγηθούν από τις τοποθετήσεις ορισμένων ακαδημαϊκών, οι οποίες αναγνωρίζουν, ότι η εν λόγω διαδικασία εξαρτάται αποκλειστικά από το πρόβλημα και την κατάσταση (Kurland, 1995).

Η ανάπτυξη του μοντέλου βασίζεται σε τέσσερα βασικά στάδια, τα οποία θεωρούνται αναπόσπαστα με την εν γένει διαδικασία. Συγκεκριμένα είναι: 1) η ηθική αναγνώριση, δηλαδή η δυνατότητα αναγνώρισης ενός ηθικού ζητήματος, 2) η ηθική κρίση, δηλαδή η ικανότητα διάκρισης και επιλογής της ηθικής πράξης, 3) η ηθική πρόθεση, δηλαδή η ικανότητα ιεράρχησης ηθικών αξιών και 4) η ηθική συμπεριφορά, δηλαδή η εκτέλεση και εφαρμογή της ηθικής πρόθεσης (Rest, 1986). Ειδικά τα πρώτα δύο στάδια, θεωρούνται πως συνθέτουν την ηθική ευαισθησία του ατόμου (Chonko & Hunt, 1985).

Στη συνέχεια, είναι κρίσιμης σημασίας να σημειωθεί, πως τα τελευταία χρόνια, μετά από μία σχετική παγίωση των ερευνών, υπήρξε αναθέρμανση για το μοντέλο των Ferrel και Gresham (1985). Μάλιστα, επιχειρείται η προσάρτηση σε αυτό νέων πλαισίων λογικής και σκέψης, ώστε να δοθεί η έμφαση στην ψυχολογία της συμπεριφοράς κατά τη λήψη της απόφασης. Με αυτόν τον τρόπο, υποβαθμίζεται ακόμη περισσότερο ο ορθολογικός τρόπος σκέψης και η προσέγγιση της ηθικής μαθηματικής και αναδεικνύεται η ηθική παρόρμηση (Kish-Gephart, Harrison & Trevino, 2010, σελ. 22) από κοινού με την «κοινωνική» σκέψη. Κάτι τέτοιο σημαίνει πιθανά, πως προωθείται η «αντανακλαστική» και αυτοματοποιημένη συμπεριφορά[8], η οποία διέπεται από την επιρροή των κοινωνικών νορμών και των κοινωνικών ταυτοτήτων για τη λήψη μίας απόφασης (Μαρούδα & Τσέκερης, 2015).

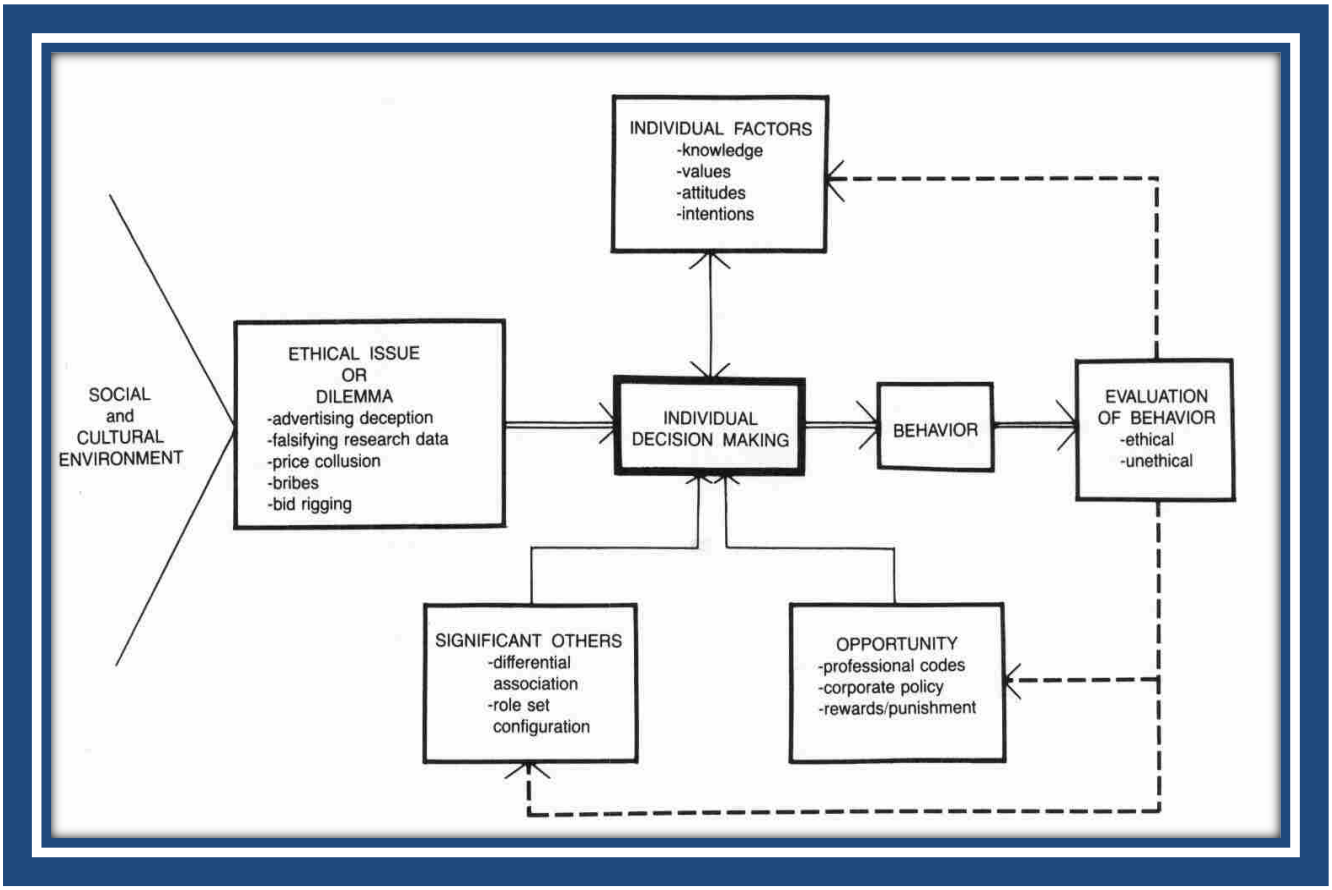
Συμπληρωματικά κινείται η διαδικασία απόδοσης νοήματος και για τα νοητικά μοντέλα[9]. Η απόδοση νοήματος περιλαμβάνει κατά κύριο λόγο τη βραχυπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη πρόβλεψη της εξέλιξης του εκάστοτε προβλήματος καθώς και

[8] Πηγάζει από τη θεωρία του «ethical impulse perspective» (Sonenshein, 2007)
[9] Στα αγγλικά οι όροι αποδίδονται αντιστοίχως ως «sensemaking process» και «mental models»

την απομόνωση και ανάλυση σημαντικών αιτιών και περιορισμών αυτού. Μία ποιοτική απόδοση οδηγεί σε μία καλύτερη κατασκευή των νοητικών μοντέλων, τα οποία περιλαμβάνουν με τη σειρά τους, ένα σύνολο σεναρίων και μία ομάδα υποθέσεων, σχετικών με τις αιτιακές σχέσεις των εν λόγω σεναρίων. Επιπλέον, περιλαμβάνουν την πρόβλεψη εναλλακτικών λύσεων, ως μέρος της απόδοσης νοήματος (Mumford, Connelly, Brown, Murphy, Hill, Antes & συν, 2008).

Παρόλο που δεν έχουν υπάρξει εκτενείς έρευνες για την επιβεβαίωση της συσχέτισης των παραπάνω μοντέλων, μία πρόσφατη έρευνα υπέδειξε πως τα νοητικά μοντέλα παρέχουν μεγαλύτερη γνώση και εμπειρία στη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, καθώς και ότι η απόδοση νοήματος ενισχύει την παραπάνω σχέση (Bagdasarov, Johnson, MacDougall, Steele, Connelly, & Mumford, 2016).

Επιστρέφοντας στο παραδοσιακό μοντέλο, παρατίθεται το παρακάτω διάγραμμα (2.1.), για τη μεγαλύτερη αντίληψη και κατανόηση αυτού. Όπως παρατηρείται, το μοντέλο εμπεριέχει σε μεγάλο βαθμό τη θεωρητική βάση της παρούσας έρευνας και αντικατοπτρίζει τη θέση της βιβλιογραφίας, όσον αφορά στους παράγοντες που υποκινούν και πυροδοτούν τις συγκρούσεις σε ενδοπροσωπικό κατ' αρχήν επίπεδο και επηρεάζουν εν τέλει την ηθική άσκηση των επαγγελματικών καθηκόντων ενός ασφαλιστή.



Πηγή: Ferrell, O. C., & Gresham, L. G. (1985, σελ. 89)

Διάγραμμα 2.1.
Το ενδεχομενικό μοντέλο της διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων

Συνολικά, η προσωπική ηθική, η προμήθεια, οι σημαντικοί άλλοι, το περιθώριο ευκαιριών για ανήθικη συμπεριφορά, ο οργανωσιακός κώδικας και τέλος το ηθικό κλίμα, αποτελούν τους άξονες βάσει των οποίων αναπτύχθηκε ο σχεδιασμός της ερευνητικής μεθόδου.

2.5. Παράγοντες Επιρροής της Επαγγελματικής Ηθικής και των Εσωτερικών Συγκρούσεων

Σε συνέχεια της ανάλυσης του ενδεχομενικού μοντέλου της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων και της αναγνώρισής του ως εργαλείο διαχείρισης των εγγενών συγκρουσιακών καταστάσεων, καθίσταται σαφές, πως η ηθικότητα της συμπεριφοράς ενός ασφαλιστή στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας και η συνακόλουθη υπεράσπιση των συμφερόντων του πελάτη, υπόκειται στην επιρροή μίας «Βαβέλ» προσωπικών, κοινωνικών και οργανωσιακών παραγόντων.

Στην παρούσα ενότητα, η βιβλιογραφική ανασκόπηση και η παρείσφρηση στην κατασκευή των οντολογικών και επιστημολογικών παραδοχών της επαγγελματικής ηθικής και της σύγκρουσης των συμφερόντων, οδηγεί στην παρουσίαση των εν λόγω παραγόντων, ώστε να διαμορφωθεί μία απολύτως άρτια και ολοκληρωμένη εικόνα των αναπτυσσόμενων συνθηκών στα πλαίσια λήψης αποφάσεων ενός ασφαλιστή. Κάτι τέτοιο άλλωστε αποτελεί de facto προϋπόθεση για την πληρότητα της παρούσας μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας.

2.5.1. Προσωπική Ηθική

Πως θα μπορούσε να γίνει ανάλυση της τάσης της συμπεριφοράς για ηθική ή ανήθικη πράξη, χωρίς να διερευνηθεί πρωτίστως η προσωπική ηθική του ατόμου; Πολλοί είναι εκείνοι οι ακαδημαϊκοί, οι οποίοι θέτουν την προσωπική ηθική ως τον παράγοντα με τη μεγαλύτερη επιρροή στη συμπεριφορά. Μάλιστα παλαιότερα, ορισμένοι ξεπερνούσαν τις ηθικές αρχές και τις αξίες και αντιλαμβάνονταν το χαρακτήρα ως την κοινή συνιστώσα κάθε πράξης. Σύμφωνα με τον Kupperman (1991, σελ.17), ο χαρακτήρας είναι «το φυσιολογικό μοτίβο σκέψεων και δράσεων ενός ατόμου, με σεβασμό κυρίως στις ηθικές επιλογές καθώς και στις ανησυχίες και δεσμεύσεις, σε θέματα που επηρεάζουν την ευτυχία των άλλων ή του ίδιου.». Ο χαρακτήρας λοιπόν εκλαμβανόταν ως το όλον και οι αρχές από κοινού με τις αξίες και τις αρετές, ως τα συστατικά του στοιχεία.

Πλέον, οι επιδράσεις από το πεδίο της ψυχολογίας έχουν καταστήσει την έννοια του χαρακτήρα ή αλλιώς της προσωπικότητας, παρωχημένη και κατακριτέα, λόγω της στατικότητας που φέρουν οι εν λόγω όροι, σε αντιπαραβολή με την πολυδιάστατη και τη συνεχώς μεταβαλλόμενη συμπεριφορά του ανθρώπου. Αν και περιορισμένα, η σύγχρονη ψυχολογία προτείνει τον όρο της ιδιοσυγκρασίας, ό,τι δηλαδή φέρει κάποιος γενετικά (Ντάβου, 2016).

Ανεξάρτητα πάντως από την ορολογία, η διδαχή και εμφόρηση ηθικών αρχών, προϋποθέτει μία ηθική και συνεκτική βάση, εδραιωμένη στη συμπεριφορά του ατόμου, μερικώς από την ιδιοσυγκρασία του, καθώς και από την πρωτογενή και δευτερογενή κοινωνικοποίησή του. Σε αυτά τα στάδια, το άτομο περνά από διαφορετικά επίπεδα αντίληψης και επεξεργασίας των ηθικών διλημμάτων, ώστε να αποκτήσει δυνητικά τη δυνατότητα μίας εξελιγμένης συλλογιστικής, αναφορικά με την ηθική αξιολόγηση των εκάστοτε περιπτώσεων.

Η απόκτηση βέβαια μίας τέτοιας δυνατότητας δεν είναι εξασφαλισμένη. Το κάθε επίπεδο αντικατοπτρίζει και ένα διαφορετικό στάδιο ηθικής ανάπτυξης και εξαρτάται από τη βάση αξιολόγησης μίας πράξης, ως ηθικής ή ανήθικης. Συγκεκριμένα, το μοντέλο της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης[10], διαχωρίζει έξι στάδια και αντιστοιχεί στο καθένα τις εξής βάσεις: 1^{η}) Φόβος για τιμωρία, 2^{η}) Επιδίωξη προσωπικού συμφέροντος, 3^{η}) Προσδοκίες σημαντικών άλλων και επιθυμία διατήρησης διαπροσωπικών σχέσεων, 4^{η}) Σεβασμός στους κανόνες και διατήρηση της κοινωνικής τάξης, 5^{η}) Σεβασμός των κοινωνικά αποδεκτών αρχών και των ηθικών αξιών, από κοινού με την εξασφάλιση της προστασίας των ατομικών δικαιωμάτων και 6^{η}) Σχηματισμός καθολικών κανόνων υπεράνω όλων, ανεξάρτητα από την ταύτισή τους με το νόμο (Kohlberg, 1969).

Συμπληρωματικά, αξίζει να σημειωθεί ότι ο Kohlberg, στην πορεία της έρευνάς του, απέρριψε εν τέλει το έκτο στάδιο, καθώς κατέληξε ότι δεν μπορεί να αξιοποιηθεί. Επίσης, τα παραπάνω στάδια δεν πρέπει να εκλαμβάνονται ως διακριτά και ότι αποτυπώνουν σε κάθε περίπτωση μία εξελικτική διαδρομή. Απεναντίας, οι έρευνες τείνουν στην παραδοχή, πως ναι μεν τα στάδια αντικατοπτρίζουν και μπορούν να ταυτιστούν μερικώς με ορισμένα σύνολα χαρακτηριστικών των υποκειμένων (π.χ. το 3^{ο} στάδιο με το γυναικείο φύλο και το τέταρτο με το ανδρικό),

[10] Στα αγγλικά ο όρος αποδίδεται ως «Cognitive Moral Development».

αλλά αξιολογούνται ως ενδεχομενικά (Rest, 1989). Για παράδειγμα, ένα άτομο μπορεί να αξιοποιήσει για τη λύση ενός ηθικού διλήμματος τη βάση σκέψης του δεύτερου επιπέδου και σε δεύτερο χρόνο, με διαφορετικές ενδεχομένως συνθήκες και ερεθίσματα, να κινηθεί στα πλαίσια του πρώτου επιπέδου.

Η παραπάνω ανάλυση κατ' ουσίαν, αντανακλά το πολύπλοκο πεδίο των παραγόντων επιρροής της σύγκρουσης των συμφερόντων και της επαγγελματικής ηθικής και συνακόλουθα τροφοδοτεί το δίπολο bad apples και bad barrels[11].

Συγκεκριμένα το εν λόγω δίπολο, αποτελεί μία πάγια αντιπαράθεση στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής, η οποία συνεχίζει να προσελκύει το ενδιαφέρον των ερευνητών και κινείται προς δύο αντιθετικές προσεγγίσεις. Από τη μία πλευρά η προσέγγιση «bad apples», υποστηρίζει πως η ηθική συμπεριφορά εξαρτάται από τα προσωπικά χαρακτηριστικά του ατόμου. Από την άλλη όμως η προσέγγιση «bad barrels», διατείνεται πως η ηθική συμπεριφορά συνδέεται με οργανωσιακούς και κοινωνικούς παράγοντες (Brass, Butterfield & Skaggs, 1998). Η πορεία της παρούσας έρευνας πιθανά να υποδείξει σε ποια πλευρά θα πρέπει να σταθεί ο ερευνητής. Πάντως, μέσα από την εκτενή βιβλιογραφική ανασκόπηση, διαφαίνεται μάλλον η ουδέτερη στάση μεταξύ των προσεγγίσεων.

Στη συνέχεια, για να διαμορφωθεί μία γενικότερη εικόνα της θεωρίας που έχει αναπτυχθεί γύρω από την προσωπική ηθική, αξίζει να αναφερθούν συνοπτικά τα δύο βασικά κανονιστικά πρότυπα αυτής, όπως αποτυπώνονται στα πλαίσια της ηθικής φιλοσοφίας (Hunt & Vitell, 1986). Συγκεκριμένα, το πρώτο πρότυπο αφορά το ρεύμα της τελεολογικής θεωρίας, το οποίο προσεγγίζει την ηθική αξία μίας συμπεριφοράς βάσει των συνολικών συνεπειών αυτής.

Ο ωφελιμισμός, προέκταση της τελεολογικής θεωρίας, αξιοποιεί την ίδια λογική και μετρώντας εντελώς ρεαλιστικά και μαθηματικά τις συνέπειες μίας πράξης, κρίνει ηθική εκείνη από την οποία θα προκύπτει η μέγιστη ωφέλεια για τα εμπλεκόμενα μέρη (O'Fallon & Butterfield, 2005). Παρόμοιας λογικής είναι και ο σχετικισμός, ο οποίος έχει συμπεριληφθεί σε πολλές έρευνες και στηρίζει την αξιολόγηση της κάθε περίπτωσης ξεχωριστά, αναλόγως των συνθηκών (Kish-Gephart κ. συν., 2010)

[11] Καθώς δεν είναι διαθέσιμη η επιστημονική μετάφραση των όρων στα ελληνικά, από εδώ και στο εξής θα αναγράφονται στο κυρίως κείμενο με την αγγλική ορολογία.

Το επόμενο πρότυπο, σχετίζεται με το ρεύμα της δεοντολογικής θεωρίας, το οποίο εστιάζει στις μεθόδους και τις προθέσεις της εκάστοτε συμπεριφοράς. Ειδικότερα σε κάθε περίπτωση ξεχωριστά, ο καθένας αξιολογεί την εγγενή ορθότητα ή αδικία μεταξύ ποικίλλων εναλλακτικών, τις οποίες αναγνωρίζει ως πιθανές δράσεις. Η διαδικασία της αξιολόγησης βασίζεται στη σύγκριση πιθανών συμπεριφορών, βασισμένων σε δεοντολογικές νόρμες οι οποίες αντιπροσωπεύουν προσωπικές αξίες ή κανόνες συμπεριφοράς (Vitell κ. συν., 1993). Με αυτόν τον τρόπο, δημιουργείται μια ιδεαλιστική στάση, σύμφωνα με την οποία σε κάθε περίπτωση, υπάρχει δυνατότητα αποφυγής προσβολής των συμφερόντων του άλλου (Forsyth, 1980).

Προς επίρρωση των προαναφερθέντων, αξίζει να καταγραφεί μερικώς, η εμπειρική εφαρμογή των παραπάνω προτύπων σε σχέση με την απόκλιση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και του επαγγελματία γενικότερα, από την τήρηση της επαγγελματικής ηθικής. Το σύνολο των ερευνών της περιόδου 1996-2003, ακολούθησε γενικότερα μία εντυπωσιακή συνέπεια στα ευρήματά του, τα οποία εμφανίζουν μεγάλο ενδιαφέρον.

Συγκεκριμένα, σε όλα τα επίπεδα της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων, η επιλογή του προσωπικού οφέλους και εν τέλει η ανήθικη συμπεριφορά, παρουσίασε αρνητική συσχέτιση με τα δεοντολογικά πρότυπα σκέψης ενώ θετική με τα τελεολογικά. Μήπως λοιπόν δικαιολογείται η κριτική που ασκείται στον ωφελιμισμό και το σχετικισμό για τη μαθηματική μέτρηση των ωφελειών της κάθε πράξης και ορθώς προκρίνεται η σημασία της δεοντολογικής νόρμας και της ιδεαλιστικής συμπεριφοράς (O'Fallon & Butterfield, 2005); Η απάντηση, αναμένεται να δοθεί μέσω της παρούσας έρευνας.

2.5.2. Δημογραφικοί Παράγοντες

Συμπληρωματικά με την προηγούμενη ενότητα αξίζει να σημειωθεί, πως η βιβλιογραφική ανασκόπηση εμφάνισε το μεγάλο ενδιαφέρον των περισσότερων ερευνών του πεδίου της συμπεριφοριστικής ηθικής στην επιρροή των δημογραφικών χαρακτηριστικών, στο επίπεδο των προσωπικών παραγόντων (O'Fallon & Butterfield, 2005).

Η στοχοθεσία της παρούσας έρευνας, επιβάλλει τη συμπερίληψη των παραπάνω

στην αναζήτηση πιθανούς διασύνδεσης με τη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων. Κατά την κρίση του ερευνητή, το πλαίσιο της έρευνας και οι εμπλεκόμενοι παράγοντες επιρροής της επαγγελματικής ηθικής και της σύγκρουσης των συμφερόντων, απαιτούν σε πρώτο επίπεδο τη θεωρητική διερεύνηση και έπειτα τον συνυπολογισμό στο πρακτικό πεδίο της έρευνας, των παραγόντων του φύλου και της ηλικίας,

Κάτι τέτοιο δεν σημαίνει, πως η ερμηνεία του λόγου των συνεντευξιαζόμενων μπορεί αυθαίρετα να αναχθεί στις σχέσεις μεταξύ μερικών μεταβλητών. Θα συμβάλλει όμως σε κάθε περίπτωση στην συστηματοποίηση της ποιοτικής περιγραφής και πιθανά στην εξαγωγή μοτίβων και τυπολογιών (Creswell, 2007).

Κατ' αρχάς, το χαρακτηριστικό του φύλου απολαμβάνει τη μεγαλύτερη προσοχή της βιβλιογραφίας, καθώς εμπλέκει διακριτά επιστημονικά πεδία και θίγει ένα ευαίσθητο κοινωνικό ζήτημα, όπως είναι η διαφορά των δύο φύλων. Οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί, στην πλειοψηφία τους τείνουν στην παραδοχή πως οι γυναίκες αναμένεται να επιδείξουν ηθική συμπεριφορά με μεγαλύτερη συχνότητα και ένταση από ότι οι άντρες (Kish-Gephart κ. συν., 2010).

Ειδικότερα, τα ευρήματα της μετά-αναλυτικής έρευνας των O'Fallon και Butterfield (2005), ανέδειξαν την επιρροή του φύλου σε κάθε στάδιο της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων, θεωρώντας τη γυναίκα περισσότερο απρόθυμη να φερθεί ανήθικα. Πράγματι, με μόνη διαφορά το βαθμό συσχέτισης, οι γυναίκες έδειξαν μεγαλύτερη ηθική ευαισθησία στα στάδια της ηθικής αναγνώρισης, της ηθικής κρίσης, της ηθικής πρόθεσης, καθώς και της ηθικής συμπεριφοράς.

Σε παρόμοια συμπεράσματα οδηγήθηκαν και οι Kish-Gephart κ. συν. (2010), οι οποίοι κατέληξαν πως οι άνδρες είναι περισσότερο πιθανό να προβούν σε ανήθικη συμπεριφορά από τις γυναίκες. Με ποιόν τρόπο θα μπορούσε όμως να εξηγηθεί η σταθερή τάση των ερευνών να χαρακτηρίζουν το φύλο ως παράγοντα διαμόρφωσης της ηθικής συμπεριφοράς;

Η κοινωνιολογική προσέγγιση, αποδίδει την ηθική ευαισθησία των γυναικών στην επιρροή κοινωνικά κατασκευασμένων στερεοτυπικών εικόνων, άμεσα συνδεόμενων με το φύλο (Stedham,Yamamura & Beekun, 2007). Για τη φεμινιστική θεωρία

μάλιστα, το φύλο αποτελεί μία κοινωνική κατασκευή, εξάγοντας το νόημα της από ένα θεσμοθετημένο σύστημα κοινωνικών πρακτικών (Ely & Padavic, 2007, σ. 1128). Έτσι, ήδη από τα πρώτα στάδια της κοινωνικοποίησης και ειδικά στην πρώιμη εφηβεία, το κάθε φύλο προσπαθεί να ταυτίσει τη δράση του με τους ρόλους και την εικόνα της ανδροπρέπειας ή της θηλυπρέπειας που του έχουν αντιστοίχως αποδοθεί.

Για παράδειγμα, η κοινωνική κατασκευή της θηλυπρέπειας υπαγορεύει περισσότερα ηθικά προαπαιτούμενα και απαιτεί μεγαλύτερη ευγένεια και μέλημα για φροντίδα των άλλων. Από την άλλη η εικόνα του ανδροπρεπούς, εστιάζει περισσότερο στα στοιχεία της δύναμης, της οικονομικής επιτυχίας και της ανταγωνιστικότητας. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε το εύρημα της έρευνας των Kennedy, McDonnell & Stephens (2016) ότι η μεγαλύτερη ηθική ευαισθησία των γυναικών έναντι των ανδρών, είναι κάτι το οποίο αναμένεται από την κοινωνία.

Στη συνέχεια, μία ακόμη ενδιαφέρουσα θεωρία που ταυτίζεται σε ορισμένα σημεία με την κοινωνιολογική προσέγγιση, πηγάζει από το πεδίο της ψυχολογίας. Συγκεκριμένα, η γνωστή, από την προηγούμενη ενότητα, θεωρία του Kohlberg (1969, όπ. αναφ. στους Stedham και συν., 2006, σελ. 164), προτείνει πως ο τρόπος σκέψης που συνοδεύει το τρίτο καθολικό επίπεδο της ηθικής γνωστικής ανάπτυξης, ταυτίζεται με τη σκέψη των γυναικών, ενώ το τέταρτο στάδιο αντιπροσωπεύει τη βάση συμπεριφοράς των ανδρών.

Μάλιστα, με αυτό το σκεπτικό η Gilligan (1982), διαχώρισε την ηθική συμπεριφορά των δύο φύλων προς δύο διαφορετικές κατευθύνσεις. Όσον αφορά τις γυναίκες, χαρακτήρισε τη συμπεριφορά τους προσανατολισμένη προς την ηθική της φροντίδας, και πως η συλλογιστική τους βασίζεται στην επιθυμία ολοκλήρωσης των απαιτήσεων των «άλλων», με στόχο τη διατήρηση αρμονικών διαπροσωπικών σχέσεων. Κάτι τέτοιο αποδεικνύεται και από την έρευνα των Kennedy και Kray (2013), όπου αποτυπώθηκε πως οι γυναίκες επιλέγουν περισσότερο τα επαγγέλματα εκείνα, τα οποία τις διασφαλίζουν τη δυνατότητα επίτευξης υψηλών ηθικών στάνταρ.

Από την άλλη, ενέταξε τη συμπεριφορά των ανδρών στην ηθική της δικαιοσύνης, θεωρώντας πως αποπροσωποποιούν τις σχέσεις τους και εξάγουν από αυτές την όποια ηθική ανησυχία, με στόχο την επιτυχία, την επιβράβευση, την

ανταγωνιστικότητα και την οικονομική άνοδο.

Με δεδομένη λοιπόν την ισχυρή τάση της βιβλιογραφίας να χαρακτηρίζει το φύλο ως βασική μεταβλητή σε σχέση με την ηθικότητα μίας επαγγελματικής συμπεριφοράς, επιβάλλεται η πρόσθεσή της στο ερευνητικό πεδίο της παρούσας έρευνας. Το ίδιο ισχύει και για τον παράγοντα της ηλικίας.

Συγκεκριμένα, η εν δυνάμει επιρροή της ηλικίας στη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, έχει απασχολήσει σοβαρά την ερευνητική γνώμη, κάτι το οποίο φαίνεται και από το γεγονός πως έχει συνδεθεί άρρηκτα με τη θεωρητική βάση του Kohlberg σχετικά με την ηθική γνωστική ανάπτυξη (Henle, Giacalone & Jurkiewicz, 2005).

Η πλειοψηφία των ερευνών έχει καταλήξει στη θετική συσχέτιση ηλικίας και επίδειξης ηθικής και ειλικρινούς συμπεριφοράς (Lewicki, Poland, Minton & Sheppard,1997), με ορισμένες εξ αυτών μάλιστα να προχωρούν στον εντοπισμό αρνητικής συσχέτισης και προς την εγκληματική συμπεριφορά (Kish-Gephart κ. συν., 2010). Επιπλέον, σε σχετικά παρόμοια συμπεράσματα κατέληξαν και οι O'Fallon & Butterfield (2005), με τη διαφορά ότι δεν εντόπισαν τη θετική συσχέτιση προηγούμενων ερευνών σε όλα τα επίπεδα του μοντέλου του Rest για τη λήψη ηθικών αποφάσεων.

Επεξηγηματικά, ενώ διέκριναν πως η ηλικία επηρέαζε θετικά το πρώτο στάδιο της ηθικής αναγνώρισης και το τέταρτο στάδιο της ηθικής συμπεριφοράς, για το δεύτερο στάδιο της ηθικής κρίσης και το τρίτο στάδιο της ηθικής πρόθεσης κατέληξαν σε ανάμικτα συμπεράσματα.

Εντύπωση βέβαια προκαλεί η διαφορά που εντοπίστηκε μεταξύ της πρόθεσης και της συμπεριφοράς. Κανείς θα περίμενε, ότι από τη στιγμή που η συμπεριφορά είναι θετικά συσχετιζόμενη με την ηλικία, έτσι θα ήταν αντιστοίχως και η μέτρηση της πρόθεσης, καθώς είναι το αμέσως προηγούμενο στάδιο σε ένα εξελικτικό μοντέλο. Με την επιφύλαξη των εύλογων περιορισμών μίας τέτοιας τοποθέτησης, ενδεχομένως κάτι τέτοιο να μπορεί να εξηγηθεί από το «ethical impulse» και την αυτοματοποιημένη συμπεριφορά που αναφέρθηκε στην ενότητα 2.4.

Κατά τ' άλλα, η θετική συσχέτιση ηλικίας και ηθικότητας χαρακτηρίζεται από τους ίδιους ερευνητές ως εύλογη, καθώς με την άνοδο της ηλικίας προσαρτάται

μεγαλύτερη γνώση, εμπειρία και ποιοτικότερη αντίληψη. Με αυτόν τον τρόπο πιθανά να μπορούν να κινηθούν σε ανώτερα επίπεδα της ηθικής συλλογιστικής.

Κλείνοντας τη θεωρητική διερεύνηση των δημογραφικών παραγόντων του φύλου και της ηλικίας, καθίσταται σαφής η ερευνητική αξία της συμπερίληψής τους στο εμπειρικό πεδίο της έρευνας, καθώς μέσα από το λόγο και τις υποκειμενικές εμπειρίες των συνεντευξιαζόμενων, θα δοθεί μία ποιοτική ανάγνωση της λειτουργίας τους στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής.

2.5.3. Προμήθεια

Η αδιαμφισβήτητη αξία της επαγγελματικής ηθικής, θα πρέπει να προστατευτεί και στη μάχη που αναπόφευκτα θα ξεσπάσει, μεταξύ αυτής και των αναδυόμενων οικονομικών συμφερόντων, ειδικά στα επαγγέλματα που ανήκουν στο πεδίο παροχής υπηρεσιών. Όπως αναφέρθηκε και στην ενότητα 2.2., η σύγκρουση συμφερόντων είναι εγγενής στις οικονομικές υπηρεσίες, λόγω του διφορούμενου ρόλου του επαγγελματία ως αντιπροσώπου, σχετικώς με τα επαγγελματικά του καθήκοντα και τα συμφέροντα του ιδίου ή άλλων (Boatright, 2000). Η σχέση εντολέα-εντολοδόχου βασίζεται θεμελιωδώς στη σχέση παροχής υπηρεσιών και πληρωμής της αντίστοιχης αξίας.

Ομοίως, η σχέση ασφαλιστή-πελάτη διέπεται από τη θεσμική υποχρέωση του πρώτου να παράσχει το κατάλληλο ασφαλιστικό προϊόν και από τη συμβατική υποχρέωση του δεύτερου να καταβάλλει την ανάλογη αξία μέσω των ασφαλίστρων. Κατά βάση, ο ασφαλιστής επωφελείται της σχέσης, λαμβάνοντας ένα μέρος των ασφαλίστρων ως προμήθεια. Ο ίδιος λοιπόν, εάν κατά την ενδοπροσωπική του σύγκρουση και στα πλαίσια της διπλής προσέγγισης-αποφυγής, προκρίνει το προσωπικό του συμφέρον έναντι του πελάτη του, θα επιδιώξει την πώληση ενός ακριβότερου προϊόντος, το οποίο θα φέρει και περισσότερα ασφάλιστρα, άρα και μεγαλύτερη προμήθεια.

Καθίσταται λοιπόν εύλογο, πως η επιρροή της προμήθειας εντάσσεται στο δεύτερο πεδίο της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης, καθώς εν προκειμένω, η αιτιώδης βάση της εσωτερικής σύγκρουσης κυριαρχικά διέπεται από την προσπάθεια επίτευξης προσωπικών συμφερόντων.

Αξίζει βέβαια συμπληρωματικά να αναφερθεί, ότι υπονόμευση της

επαγγελματικής ηθικής, συμβαίνει ακόμη και εάν ο ασφαλιστής δεν αμείβεται μέσω προμήθειας (Bayles, 1989). Συγκεκριμένα, σε περιπτώσεις στις οποίες ένας ασφαλιστής αμείβεται με έναν σταθερό μισθό, χωρίς να υπολογίζονται οι πελάτες και οι υπηρεσίες που προσφέρει, δεν θα έχει μεγάλο κίνητρο για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων του.

Εάν βέβαια η εταιρεία του παρέχει χρηματικές επιβραβεύσεις για το μέγεθος και την ποιότητα των εργασιών του, επιπλέον του βασικού μισθού του, τότε ξανά παρεμβάλλονται τόσο τα προσωπικά του συμφέροντα, όσο και τα συμφέροντα της εταιρείας, ως δεύτερου εντολέα. Με λίγα λόγια, προκύπτει πως ο κίνδυνος της σύγκρουσης συμφερόντων αναφορικά με τις οικονομικές απολαβές και σε συνδυασμό με τη φύση της τριγωνικής σχέσης ενός ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, πάντοτε ελλοχεύει, αποδεικνύοντας εκ νέου τον ισχυρισμό περί εγγενούς ύπαρξης της σύγκρουσης.

Σε αυτό το πλαίσιο είναι ενδιαφέρον να εξετάσουμε προηγούμενες έρευνες, οι οποίες προσπάθησαν να εντοπίσουν την τάση του ασφαλιστή να ενδίδει στη σύγκρουση, να παραβιάζει την επαγγελματική του ηθική και να επιλέγει το προσωπικό του συμφέρον. Αρχικά, η έρευνα της Kurland (1995), βασιζόμενη στο θετικιστικό ρεύμα (βλ. ενότητα 2.2.), δεν εντόπισε καμία συσχέτιση, θετική ή αρνητική, ως προς την επιρροή των ασφαλιστικών πρακτόρων από το σύστημα της άμεσης προμήθειας, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Παρόμοια ευρήματα είχαν και οι Cupach και Carson (2002), οι οποίοι εντόπισαν πως τόσο το σύστημα της άμεσης προμήθειας, όσο και η λογική της επιπλέον αμοιβής λόγω παροχής υπηρεσιών, δεν συμβάλλουν στην ανήθικη συμπεριφορά του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Η μοναδική έρευνα των τελευταίων δεκαετιών που έδειξε αντίθετα ευρήματα, ήταν αυτή των Honeycutt, Glassman, Zugelder & Karande το 2001 (Στο O'Fallon & Butterfield, 2005), η οποία συμπέρανε πως οι πωλητές που αμείβονται βάσει προμήθειας, είναι πιθανότερο να προβούν σε μία ανήθικη συμπεριφορά.

Χρίζει βέβαια επισήμανσης, πως ο κύριος άξονας των περιορισμών των ερευνών που δεν έδειξαν καμία συσχέτιση, αφορά κυρίως ζητήματα εγκυρότητας. Η ανάγκη κοινωνικής αποδοχής του καθενός και η προβολή μίας ηθικής εικόνας, ενδεχομένως να οδήγησαν στην αδυναμία εντοπισμού συσχέτισης των μεταβλητών της ηθικής

συμπεριφοράς και του οικονομικού κέρδους.

Για παράδειγμα, ακόμη και στην έρευνα της Kurland (1995), η ποσοτική μέθοδος των ερωτηματολογίων και η de facto διασφαλιζόμενη ανωνυμότητα, δεν εξασφάλισε την εγκυρότητα των απαντήσεων, καθώς η πραγματική και ωμή παραδοχή του ερωτώμενου πως θα έβλαπτε το συμφέρον του πελάτη, ίσως να ενοχλούσε και τον ίδιο, ανεξάρτητα από το εάν το έχει ήδη κάνει ή όχι. Ο καθένας έχει την επιθυμία να δημιουργεί την καλύτερη εικόνα στα μάτια του «Άλλου» και να διαμορφώνει συνάμα μία θετική αυτοαξιολόγηση.

Για να μην υπάρξει βέβαια παρανόηση, δεν υποστηρίζεται από την θεωρία, ούτε στην πράξη, πως ο ασφαλιστής πρέπει να αποποιηθεί μίας τόσης εύλογης επιδίωξης, όπως είναι η επίτευξη προσωπικών συμφερόντων. Σαφώς, πρόκειται για έναν επαγγελματία, ο οποίος περιμένει να λάβει την αντίστοιχη ανταμοιβή των υπηρεσιών του. Συνεπώς, εάν πουλήσει ένα προϊόν, το οποίο του προσφέρει μεγαλύτερη προμήθεια ως ποσοστό επί των ασφαλίστρων, δεν σημαίνει αυτομάτως πως λειτούργησε ανήθικα.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα προϊόν με μεγαλύτερη προμήθεια μπορεί να αποτελεί και την καλύτερη επιλογή για την ικανοποίηση των ασφαλιστικών αναγκών του πελάτη. Άλλες στιγμές, δύο προϊόντα με διαφορετικά επίπεδα προμήθειας, μπορεί να εξυπηρετούν τον πελάτη το ίδιο καλά, χωρίς να επιβαρύνεται διαφορετικά. Τότε δεν θα ήταν αθέμιτο για τον ασφαλιστή να προκρίνει το προϊόν που του αποφέρει μεγαλύτερα κέρδη (Cupach & Carson, 2002). Το ζήτημα προκύπτει όταν ο ασφαλιστής ενστερνίζεται την «αφηρημένη απληστία» (Solomon, C. R., 1992) και θεωρεί τα χρήματα ως αυτοσκοπό, με αποτέλεσμα να έρχεται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα του πελάτη.

Η προσωπική ηθική σε αυτό το πλαίσιο, δύναται να συμβάλλει θετικά ώστε να αντιληφθεί κάποιος, πως η προσκόλληση στο προσωπικό συμφέρον μπορεί να είναι ικανοποιητική μονάχα για μικρό διάστημα (Hartman, 1998). Πέραν όμως αυτής, με ποιόν τρόπο μπορούν κοινωνικοί και οργανωσιακοί παράγοντες, όπως ο κοινωνικός περίγυρος και το εργασιακό περιβάλλον, να λειτουργήσουν για την τήρηση ηθικών συμπεριφορών;

2.5.4 Σημαντικοί Άλλοι

Η υπάρχουσα βιβλιογραφία έχει παρουσιάσει μεγάλη ενασχόληση με τη συμβολή που μπορεί να έχουν οι σημαντικοί άλλοι[12] στην ηθική άσκηση των επαγγελματικών καθηκόντων. Στο Διάγραμμα 2.1. παρουσιάστηκε ως ένας βασικός ενδεχομενικός παράγοντας στη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων και ευλόγως, εντάσσεται στο τρίτο στάδιο της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης, το οποίο περιλαμβάνει τις προσδοκίες των σημαντικών άλλων (Kohlberg, 1969).

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση εντόπισε μία ευρέως διαδεδομένη προσέγγιση, οργανωσιακής κυρίως φύσεως, η οποία επιμερίζεται συμπληρωματικά, σε δύο θεωρίες. Συγκεκριμένα, οι Ferrell και Gresham (1985), προσπαθώντας να εξηγήσουν την ανηθικότητα των επαγγελματιών στο χώρο των επιχειρήσεων, διατύπωσαν τη θεωρία διαφορικής συσχέτισης[13] και τη θεωρία της σύνθεσης του συστήματος ρόλων[14].

Η θεωρητική βάση των παραπάνω, σχετίζεται με την ιδέα πως τα άτομα αντιλαμβάνονται, γνωρίζουν και μαθαίνουν τις στάσεις και τις νόρμες ενός επαγγελματικού χώρου, ως απόρροια της επαφής τους με τα λοιπά μέλη εντός της ενδοομάδας της οργάνωσης. Προς αυτήν την κατεύθυνση, εντός των πλαισίων της έρευνας, θα δοθεί έμφαση στην παρουσία των συναδέρφων στον επαγγελματικό χώρο και κυρίως στο ρόλο του μάνατζερ, δηλαδή του υπεύθυνου για τη λειτουργία μίας επιχείρησης και οργάνωσης.

Σύμφωνα με τη θεωρία της διαφορικής συσχέτισης, η συμπεριφορά του Α εξαρτάται από τη διαδικασία αλληλεπίδρασης με άλλα άτομα, τα οποία απαρτίζουν ομάδες και σύνολα ρόλων, πλησίον αυτού. Εάν λοιπόν ο Α, αναπτύξει αλληλεπιδράσεις με άτομα τα οποία εμφανίζουν την τάση να φέρονται ανήθικα, τότε αυξάνονται σημαντικά και οι πιθανότητες ο ίδιος ο Α να επιδείξει ανάλογη συμπεριφορά.

Συμπληρωματικά, η θεωρία της σύνθεσης του συστήματος ρόλων ορίζει, πως η ρύθμιση του συνόλου προκύπτει από τα χαρακτηριστικά εκείνων που απαρτίζουν το σύνολο, τα οποία περιλαμβάνουν τις πεποιθήσεις και τις συμπεριφορές τους. Σημαντική επίδραση στην παραπάνω ρύθμιση ασκούν δύο διαστάσεις των

[12] Στα αγγλικά ο όρος αποδίδεται ως «significant others».
[13] Στα αγγλικά ο όρος αποδίδεται ως «differential association theory».
[14] Στα αγγλικά ο όρος αποδίδεται ως «role set configuration theory».

αναπτυσσόμενων αλληλεπιδράσεων, ήτοι η οργανωσιακή απόσταση και η σχετική εξουσία.

Επεξηγηματικά, οργανωσιακή απόσταση θεωρείται ο αριθμός των ευδιάκριτων ενδο- και εξωοργανωσιακών ορίων, όπου ξεχωρίζουν το άτομο Α που θα λάβει μία απόφαση[15] από τους «άλλους»[16]. Ειδικότερα, άτομα τα οποία μοιράζονται τον ίδιο επαγγελματικό χώρο με τον Α του τμήματος ή της οργάνωσης γενικότερα, αναμένεται πως θα παρουσιάζουν μικρότερη διαφοροποίηση ως προς τις συμπεριφορές τους, διότι θα βρίσκονται σε ένα κοινό σύστημα κοινωνικοποίησης, γνώσεων, αξιών και στόχων (Zey-Ferrell & Ferrell, 1982). Μάλιστα, άτομα τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά τμήματα της ίδιας οργάνωσης, εμφανίζουν διαφορετικές νοοτροπίες, παρόμοιες με άτομα που εργάζονται σε εντελώς διαφορετική οργάνωση.

Στη συνέχεια, η διάσταση της σχετικής εξουσίας αποτελεί ένα μέτρο της έκτασης της νόμιμης εξουσίας των άλλων σε σχέση με το πρόσωπο που λαμβάνει τις αποφάσεις, ως προς τις περιπτώσεις που απαιτούν την επικοινωνία μεταξύ τους. Συγκεκριμένα, ο βαθμός ισχύος των άλλων που σχετίζονται με το άτομο Α στην οργάνωση, θα είναι ανάλογος με τις δυνατότητες περιορισμού του εύρους συμπεριφοράς αυτού. Το στάτους και η δύναμη τους εξαρτάται αποκλειστικά από το βαθμό της πίεσης που μπορούν να ασκήσουν στον Α, ώστε να συμμορφωθεί στις απαιτήσεις του ρόλου του.

Ευλόγως θα μπορούσε να συναχθεί, πως σε μία επαγγελματική οργάνωση όπως είναι μία ασφαλιστική εταιρεία, η ανώτατη διοίκηση, λόγω της εξουσίας της θα ασκεί μεγαλύτερη επίδραση στην ηθική συμπεριφορά του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, σε σχέση με την επίδραση των συναδέρφων αυτού (Ferrell & Gresham,1985).

Όντως, έχουν υπάρξει πολλές έρευνες οι οποίες ανέδειξαν το ρόλο της ανώτατης διοίκησης και στα τέσσερα επίπεδα της λήψης ηθικών αποφάσεων, δηλαδή της αναγνώρισης, της διάκρισης, της πρόθεσης και εν τέλει της επιλογής μίας ηθικής ή ανήθικης πράξης. Για παράδειγμα, έχει βρεθεί πως όταν η ανώτατη διοίκηση απαιτεί την ανήθικη συμπεριφορά των εργαζομένων της, τότε η αναγνώριση των ηθικών ζητημάτων που εγείρονται, μειώνεται σημαντικά (Chonko & Hunt, 2000).

Αξίζει βέβαια να επισημανθεί, πως ο βαθμός επίδρασης της ανώτατης διοίκησης

[15] Στα αγγλικά ο όρος αποδίδεται ως «decision maker-focal person».
[16] Στα αγγλικά ο όρος αποδίδεται ως «referent others».

εξαρτάται και από τη διάσταση της απόστασης. Ειδικότερα, όταν ένα άτομο Α βρίσκεται κοντά στα ηγετικά στελέχη, τότε ενισχύεται σημαντικά, ο βαθμός επιρροής του και η ταύτιση με τις εντολές τους. Από την άλλη όμως, εάν η διάσταση της απόστασης μειωθεί, δηλαδή αυξηθεί η απόσταση σε σχέση με τη διοίκηση της οργάνωσης, τότε η εξουσία αυτής θα μειωθεί, καθώς ο Α θα βρίσκεται πιο κοντά στους συναδέρφους του και θα δέχεται μεγαλύτερη επιρροή από εκείνους.

Συνεπώς, βάσει του προηγούμενου παραδείγματος, εάν ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, εργαζόταν σε ένα κατάστημα του δικτύου της ασφαλιστικής εταιρείας, θα είχε σχετικώς περισσότερη ελευθερία να επιλέξει την αρμόζουσα συμπεριφορά. Βέβαια, σε μία τέτοια περίπτωση, θα ήταν σημαντική και η στάση που θα τηρούσε ο διευθυντής του εν λόγω παραρτήματος, ο οποίος θα ήταν υποχρεωμένος να συνταχθεί με τις εντολές της ανώτατης διοίκησης.

Κατ' ουσίαν, η παραπάνω προσέγγιση θέτει τον παράγοντα των «σημαντικών άλλων» και συγκεκριμένα των συναδέρφων και του διευθυντή-μάνατζερ ως μείζονος αξίας, όσον αφορά την επιρροή τους προς τη σύγκρουση των συμφερόντων. Θα ήταν όμως σημαντική παράλειψη, αν δεν αναφερόταν το δυναμικό πεδίο αλληλεπιδράσεων που εντοπίζεται στη βάση της προσέγγισης.

Σε αυτήν τη βάση, τοποθετείται η επιρροή της κοινωνικής συσχέτισης, για την οποία απαιτείται η κατανόηση των δυνάμεων που κατ' αρχάς την κινητοποιούν. Ειδικότερα, η ένταξη ενός ατόμου σε μία οργάνωση, σηματοδοτεί και την ένταξή του σε μία κοινωνική ομάδα. Σε αυτό το νέο πλαίσιο αναφοράς[17], το άτομο θα επιχειρήσει να εντοπίσει και να μεγιστοποιήσει τις ομοιότητες που αντιλαμβάνεται πως έχει με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας[18] και θα προσπαθήσει να εναρμονίσει την προσωπική του συμπεριφορά με αυτή της ομαδικής (Χρηστάκης, 1997).

Σε αυτήν την προσπάθεια, θα αναδειχθεί η αξία της προσωπικής του ταυτότητας και των αξιών με τις οποίες είναι συνδεδεμένη. Επεξηγηματικά, στα πλαίσια για παράδειγμα της διαφορικής συσχέτισης, ακόμη και να έρθει σε επαφή με άτομα που επιδεικνύουν ανήθικη συμπεριφορά, εάν τα προσωπικά του χαρακτηριστικά που ρυθμίζουν την ατομική του συμπεριφορά είναι ισχυρά, τότε δεν θα αποδεχτεί το

[17] Πλαίσιο αναφοράς θεωρείται «το πλήρες φάσμα υποκειμενικά αντιλαμβανόμενων θέσεων τις οποίες άτομα σχετικά με το πλαίσιο μπορούν να πρεσβεύουν εντός του πλαισίου αυτού» (Vaughan & Hogg, 2010, σελ. 374).

[18] Κάτι τέτοιο εντάσσεται στη θεωρία της κοινωνικής σύγκρισης του Festinger (βλ. Festinger, 1954)

προβαλλόμενο «πρότυπο»[19] (Vaughan & Hogg, 2010, σελ. 516).

Εάν από την άλλη είναι αδύναμα, τότε η ταυτότητα της ομάδας στην οποία συμμετέχει θα γίνει περισσότερο ευκρινής και συνακόλουθα η ταύτιση θα είναι μεγαλύτερη. Κάτι τέτοιο μάλιστα εγκυμονεί τον κίνδυνο, το άτομο, αποδεχόμενο πλήρως την ιδιότητά του ως μέλος της ομάδας, να ενστερνιστεί τις αξίες της και να αποπροσωποποιηθεί, στερούμενο έτσι την αξιακή επιρροή της προσωπικής του ταυτότητας (Soubiale, 2009).

Για αυτόν το λόγο άλλωστε η θέση της βιβλιογραφίας, καθώς και της παρούσας έρευνας θεωρεί πολύ σημαντική την επιρροή των σημαντικών άλλων καθώς και τη συνολική λειτουργία της, στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής. Παραμένει όμως αδιερεύνητη η διαπλοκή που παρουσιάζεται και ποιός παράγοντας είναι ο πλέον ικανός να οδηγήσει ένα άτομο στην ηθική εκτέλεση των επαγγελματικών του καθηκόντων.

Αυτό το μονοπάτι καλείται να διερευνήσει η παρούσα έρευνα, λαμβάνοντας σαφώς υπόψη και τους υπόλοιπους παράγοντες που εμφανίζονται στο ενδεχομενικό μοντέλο του Διαγράμματος 2.1, όπως είναι το περιθώριο που δίνεται σε ένα επάγγελμα για να φερθεί κάποιος ανήθικα.

2.5.5 Ευκαιρία και Δυνατότητα

Σύμφωνα με τους Zey-Ferrell και Ferrell (1982), το περιθώριο που βρίσκεται σε έναν επαγγελματικό χώρο για την επίδειξη ανήθικης συμπεριφοράς και άσκηση αντιεπαγγελματικής δραστηριότητας, αποτελεί βασικό παράγοντα για την ηθικότητα των επιλογών των επαγγελματιών. Μάλιστα οι ίδιοι ερευνητές, τον αντίκτυπο του περιθωρίου[20], τον χαρακτηρίζουν καίριας σημασίας, όσον αφορά στην πρόβλεψη της ηθικότητας μίας συμπεριφοράς. Ουσιαστικά, οι ευκαιρίες προκύπτουν κυρίως από ένα σύνολο ευνοϊκών συνθηκών σε ένα επάγγελμα, που περιλαμβάνει τις σχέσεις, την οργανωσιακή δομή, την εποπτεία και το σύστημα τιμωρίας ή επιβράβευσης (Brass κ. συν., 1998).

Αρχικά, ο τύπος των σχέσεων που αναπτύσσει ένας ασφαλιστής κυρίως στο επίπεδο της επαφής του με τους πελάτες, θα κρίνει εν πολλοίς τη συμπεριφορά του και το επίπεδο της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης το οποίο θα αξιοποιήσει. Γενικώς,

[19] Ως πρότυπο ορίζεται «η γνωστική αναπαράσταση των τυπικών/ ιδανικών καθοριστικών γνωρισμάτων μίας κατηγορίας» (Vaughan & Hogg, 2010, σελ. 516).
[20] Στα αγγλικά ο όρος αποδίδεται ως «opportunity».

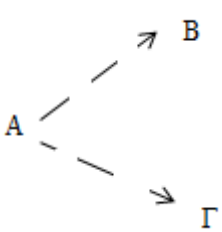
μία σχέση περιλαμβάνει τις διαστάσεις της έντασης (οικειότητα, συχνότητα και συναισθηματική ένταση), της πολυπλοκότητας (ύπαρξη περισσότερων διαπλοκών με το ίδιο άτομο) και της συμμετρίας (βαθμός συμμετρίας συναισθημάτων από τις δύο πλευρές).

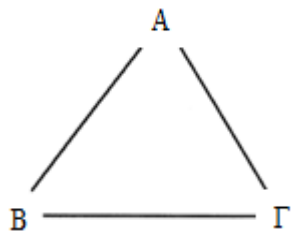
Βάσει αυτών, ο υπολογισμός των χειρότερων συνθηκών θα ήταν να υπάρξει μία σχέση με χαμηλή ένταση και πολυπλοκότητα, καθώς και υψηλή ασυμμετρία. Ένα τέτοιο σενάριο, ουσιαστικά θα επιτάχυνε ακόμη περισσότερο την «αυτοματοποίηση» της συμπεριφοράς, καθώς θα υποβάθμιζε πιθανούς ηθικούς φραγμούς και κοινωνικές νόρμες, που θα ανέκυπταν λόγω της φύσης της σχέσης. Ποια είναι όμως, η συνήθης σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ ενός ασφαλιστή και πελάτη;

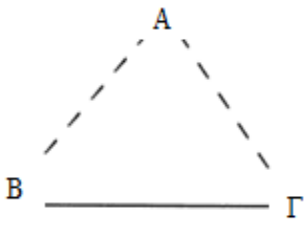
Οι σχέσεις που συνήθως αναπτύσσονται, προσεγγίζουν κυρίως τις δύο πρώτες συνθήκες. Κάτι τέτοιο συμβαίνει λόγω των απαιτήσεων και της φύσης του επαγγέλματος, καθώς η επαφή με έναν πελάτη είναι αραιή και η σχέση κινείται κυρίως σε επαγγελματικό επίπεδο.

Επιπλέον, η αραιή επαφή επιδεινώνει τις υφιστάμενες συνθήκες, αφού διατηρεί τη συμμετρία των συναισθημάτων σε χαμηλά επίπεδα και δεν επιτρέπει την εδραίωση στη συμπεριφορά του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, της αίσθησης της υποχρέωσης για το σεβασμό των συμφερόντων του πελάτη του. Ουσιαστικά λοιπόν, συντίθεται ένα πλαίσιο καλλιέργειας της σύγκρουσης συμφερόντων και εστίασης στα προσωπικά οφέλη.

Στη συνέχεια, η συνθήκη της οργανωσιακής δομής, αφορά περισσότερο τη δομή που διέπει τις σχέσεις που υφίστανται εντός μίας οργάνωσης και θεωρείται σημαντικός παράγοντας διαμόρφωσης του πεδίου δυνατοτήτων για επίδειξη ανήθικης συμπεριφοράς (Brass κ.συν., 1998·Dekker, 2006). Η δομή των σχέσεων καθορίζεται ανάλογα με τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των μερών που συμμετέχουν σε αυτές. Συνοπτικά, οι τρείς βασικές δομές είναι οι εξής: α) Δομικό κενό, β) «Simmelian triad (ο όρος προκύπτει από τον Γερμανό κοινωνιολόγο George Simmel)» και γ) Ανάμεικτη.







Πηγή: Brass και συν. (1998, σελ. 20)

Διάγραμμα 2.2
«Δομικό Κενό»

Διάγραμμα 2.3
«Simmelian Triad»

Διάγραμμα 2.4
«Ανάμεικτη»

Για να αναλυθεί η περίπτωση του ασφαλιστή, στα παραπάνω διαγράμματα, Α θεωρείται ο ασφαλιστής, Β ο πελάτης και Γ η ασφαλιστική εταιρεία. Το Διάγραμμα που θα αξιοποιηθεί είναι το 2.2, διότι προτείνεται πως αυτό ισχύει στη σχέση ασφαλιστή-πελάτη-εταιρεία. Συγκεκριμένα, ο ασφαλιστής είναι εκείνος που αναπτύσσει σχέσεις με τον πελάτη και την εταιρεία (οι διακεκομμένες γραμμές υποδηλώνουν τη χαμηλή ένταση των σχέσεων). Ο πελάτης δεν έρχεται συχνά σε επαφή απευθείας με την εταιρεία, με αποτέλεσμα να παρουσιάζεται απουσία δεσμού. Για αυτό άλλωστε ο ασφαλιστής ονομάζεται ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, διότι μεσολαβεί μεταξύ των δύο εντολέων του, δηλαδή της εταιρείας και του πελάτη.

Το γεγονός λοιπόν ότι η εταιρεία λαμβάνει τις πληροφορίες που χρειάζεται μέσω του ασφαλιστή, εμφανίζει τον κίνδυνο να μεταφέρονται διαφορετικά, ώστε να μην αποκαλύπτονται ενδεχόμενες παρανομίες ή ανήθικες συμπεριφορές του ασφαλιστή. Η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ Β και Γ και η εν γένει δομική μορφή, ουσιαστικά παρέχει πρόσφορο έδαφος για την εμφάνιση της σύγκρουσης συμφερόντων και εξυπηρετεί εν τέλει τις ανήθικες σκοπιμότητες του Α.

Έπειτα, το δομικό κενό που παρουσιάζεται, επηρεάζει ακόμη δύο βασικές συνιστώσες της ορθής άσκησης των επαγγελματικών καθηκόντων. Ειδικότερα, πρόκειται για το σύστημα εποπτείας και τη φήμη. Αν και δεν υπάρχει μεγάλη σύγκλιση των ερευνητικών ευρημάτων, οι McCabe και Trevino (1993), εντόπισαν πως η ηθική συμπεριφορά εξαρτάται από την αντίληψη του καθενός για τις πιθανότητες που υπάρχουν να μαθευτεί. Συνεπώς τονίζεται, πως ένα συνεκτικό σύστημα κυρώσεων θα μείωνε την ανήθικη συμπεριφορά ενός ατόμου, όχι μόνο υπό το φόβο των άμεσων συνεπειών αλλά υπό το φόβο και της προσβολής της φήμης του.

Στην περίπτωση του ασφαλιστή, αν και αποτελεί το μοναδικό επάγγελμα στην Ελλάδα για το οποίο είναι επιβεβλημένη η ασφάλιση της επαγγελματικής αστικής ευθύνης (Αστική Ευθύνη Διαμεσολαβητών, χ.χ.), η επιρροή του δομικού κενού λειτουργεί αντίρροπα. Ειδικότερα, πιθανά να δημιουργείται ένα πρόσφορο έδαφος για την ελεύθερη δράση του διαμεσολαβητή, καθώς η απουσία ελέγχου τον απαλλάσσει από την αίσθηση της εποπτείας και την ανάγκη της συμμόρφωσης με τους κανόνες.

Από τα παραπάνω συνάγεται, πως υπό αυτές τις «πρωτογενείς» συνθήκες της ιδιωτικής ασφαλιστικής βιομηχανίας, το περιθώριο που δίνεται σε έναν ασφαλιστή να παραβιάσει την ηθικότητα του ρόλου του, αποκλίνοντας από τη νόρμα του

θεματοφύλακα[21] (Mitnick, 1975), είναι ιδιαιτέρως ευρύ. Συνεπώς, ο μεγάλος βαθμός της ελευθερίας του ασφαλιστή, συνάγει και την υψηλή ηθική ευθύνη του ιδίου να μην ενδίδει στη σύγκρουση συμφερόντων.

Το ερώτημα βέβαια που ανακύπτει είναι, εάν υπάρχει τρόπος να μειωθεί το βάρος της εν λόγω ευθύνης, μέσω της ρύθμισης του πεδίου δράσης. Μήπως η απάντηση μπορεί να βρεθεί στη λειτουργία του οργανωσιακού κώδικα και του ηθικού κλίματος;

2.5.6. Οργανωσιακός Κώδικας και Ηθικό Κλίμα

Η προσέγγιση των «bad barrels», όπως έχει ήδη αναφερθεί, σε αντίθεση με αυτήν των «bad apples», υποστηρίζει πως η ηθική συμπεριφορά απομακρύνεται από την επίδραση ατομικών χαρακτηριστικών και παρουσιάζει συσχέτιση κυρίως με οργανωσιακούς και κοινωνικούς παράγοντες (Brass, Butterfield & Skaggs, 1998). Συγκεκριμένα, η έμφαση δίνεται σε οργανωσιακούς παράγοντες, όπως είναι τα συστήματα επιβράβευσης και κυρώσεων, οι νόρμες και κουλτούρες και οι οργανωσιακοί κώδικες ηθικής, οι οποίοι δύνανται να μειώσουν αισθητά την εμφάνιση της ανήθικης συμπεριφοράς εντός των οργανωσιακών πλαισίων.

Σε αυτό το ευρύτερο κανονιστικό πλαίσιο κατασκευής του περιβάλλοντος γύρω από τη συμπεριφορά του ατόμου, κυριαρχούν οι θεωρίες περί του ηθικού κλίματος και του οργανωσιακού κώδικα, οι οποίες ακολουθούν μερικώς την τέταρτη προσέγγιση του Brinkmann (2002) για την αξιολόγηση της ηθικής συμπεριφοράς και ενσωματώνεται από πολλούς ακαδημαϊκούς ως βασική τυπολογία της επαγγελματικής ηθικής. Πρέπει να σημειωθεί βέβαια, ότι ο Brinkmann αναφέρεται στο ηθικό κλίμα ως «moral climate» και όχι ως «ethical» (για αποσαφήνιση όρων βλ. υποσημείωση σελ. 6).

Κατ’ αρχάς, η θεωρία του ηθικού κλίματος γεννήθηκε και θεμελιώθηκε από την έρευνα των Victor και Cullen (1987, 1988) και αποτέλεσε βασικό εργαλείο των ερευνητών της συμπεριφοριστικής ηθικής, στην προσπάθεια τους να εντοπίσουν συσχετισμούς μεταξύ της δυναμικής ενός οργανωσιακού περιβάλλοντος και της ηθικότητας της συμπεριφοράς των μελών του. Το ηθικό κλίμα ουσιαστικά θεωρήθηκε

[21] Σύμφωνα με τον Mitnick(1975), πρόκειται για το «fiduciary norm» που απαιτεί από έναν επαγγελματία με δημόσια καθήκοντα να δρα επιμελώς, με τις δεξιότητες που έχει στη διάθεσή του για τους στόχους του εντολέα, χωρίς τον συνυπολογισμό άλλων στόχων που μπορεί ο ίδιος να φέρει. Σαφώς για έναν «agent» δεν είναι ορθό να εφαρμόσει σε απόλυτο βαθμό αυτή τη νόρμα, καθώς δεν γίνεται να αγνοούνται τα προσωπικά του συμφέροντα.

αντίστοιχο με το οργανωσιακό κλίμα και ορίστηκε ως ένα σύνολο καθοδηγητικών επιμέρους κλιμάτων, τα οποία αντικατοπτρίζουν τις διαδικασίες, τις πρακτικές και τους κανονισμούς μίας οργάνωσης, υπό το πρίσμα της ηθικής (Martin & Cullen, 2006).

Το πεδίο σύλληψης του ηθικού κλίματος αξιοποίησε τα ευρήματα του Kohlberg στη θεωρία του περί της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης (Kohlberg, 1969 και 1981, στο Cullen, Victor & Bronson, 1993). Ειδικότερα, διακρίνονται τρεις τύποι ηθικών κλιμάτων με τους εξής γενικούς και συνοπτικούς ορισμούς και αντιστοιχούνται στον κάθε τύπο, τρεις επιμέρους διαστάσεις:

- Εγωιστικό κλίμα → Προσπάθεια μεγιστοποίησης προσωπικών συμφερόντων. Οι βασικές διαστάσεις είναι το προσωπικό συμφέρον, το κέρδος της επιχείρησης και η αποτελεσματικότητα.
- Αλτρουιστικό κλίμα → Προσπάθεια μεγιστοποίησης των συμφερόντων όσο το δυνατόν περισσότερων ανθρώπων. Οι βασικές διαστάσεις αυτού είναι η φιλία, το ενδιαφέρον προς την ομάδα και η αντίληψη της κοινωνικής ευθύνης.
- Κανονιστικό κλίμα → Συμμόρφωση με καθολικά πρότυπα και πεποιθήσεις. Οι βασικές διαστάσεις είναι η προσωπική ηθική, οι κανόνες και οι θεσμοθετημένοι νόμοι (Peterson, 2002).[22]

Οι παραπάνω τύποι ηθικού κλίματος και τα συνακόλουθα ηθικά κριτήρια, αντανακλούν και ταυτίζονται με τους βασικούς άξονες που διέπουν τα επίπεδα της ηθικής ανάπτυξης του Kohlberg (βλ. ενότητα 2.5.1.). Για αυτό άλλωστε έχει ήδη υποστηριχθεί, πως μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης αναδεικνύεται η πολυπλοκότητα που χαρακτηρίζει το πεδίο της επαγγελματικης ηθικής και κατ΄ επέκταση της σύγκρουσης συμφερόντων.

Έτσι, στα πλαίσια της διαμόρφωσης του ηθικού κλίματος, συντίθεται ένα ισχυρό σύνολο κανόνων, το οποίο παρέχει στα μέλη του μία βάση κοινών αντιλήψεων για το τι είναι ηθικά σωστή συμπεριφορά και για το πως πρέπει να διαχειρίζονται τα ηθικά ζητήματα (Cullen κ. συν. 1993).

Αξίζει εν προκειμένω να επισημανθεί προς αποφυγή παρερμηνεύσεων, πως το

[22] Στα αγγλικά οι όροι των τύπων των ηθικών κλιμάτων αποδίδονται αντίστοιχα ως «egoism», «benevolence» και «principled».

ηθικό κλίμα δεν πρέπει να συγχέεται με την ηθική κουλτούρα. Η θεωρία της ηθικής κουλτούρας, αν και γεννήθηκε την ίδια περίοδο με αυτήν του ηθικού κλίματος με κοινό σκοπό την επεξήγηση της επιρροής των οργανωσιακών παραγόντων προς την ατομική συμπεριφορά, διαφέρει σημαντικά.

Συγκεκριμένα, η ηθική κουλτούρα επιχειρεί να διαμορφώσει μία μοναδική αντίληψη των οργανωσιακών συστημάτων, διαδικασιών και πρακτικών, όσον αφορά την καθοδήγηση και την υποστήριξη της ηθικής συμπεριφοράς. Προς αυτήν την κατεύθυνση, περιλαμβάνει ορισμένα γνωρίσματα μίας οργάνωσης. Για παράδειγμα, πραγματεύεται την ηθικότητα της ηγεσίας της ανώτατης διοίκησης, τα συστήματα εποπτείας και κυρώσεων κ.α. (Trevino, Butterfield, & McCabe, 1998). Καθώς τέτοια χαρακτηριστικά έχουν ήδη υπολογιστεί από την παρούσα έρευνα, η μέθοδος που θα ακολουθήσει για την αξιολόγηση των παραγόντων διαμόρφωσης των εσωτερικών συγκρούσεων και της επαγγελματικής ηθικής, δεν θα εστιάσει στην ηθική κουλτούρα, αυτήν καθαυτήν.

Στη συνέχεια, πέραν του ηθικού κλίματος, ιδιαίτερη ερευνητική αξία δίνεται και στον οργανωσιακό κώδικα δεοντολογίας, ο οποίος εμφανίστηκε για πρώτη φορά το 1913 από τον J.C. Penney, ως μία προσπάθεια διαμόρφωσης ενός συνόλου κανόνων για την ορθή επαγγελματική συμπεριφορά (Trevino & Weaver, 2003). Από τότε μέχρι σήμερα, ο οργανωσιακός κώδικας εμφανίζεται με εξαιρετική συνέπεια στους εργασιακούς χώρους, χωρίς βέβαια να έχει διαπιστωθεί με ακρίβεια και εγκυρότητα η επιρροή του.

Παρόμοια αμφιβολία διέπει και τη θέση για την έκταση της επιρροής του ηθικού κλίματος. Για του λόγου του αληθές, έχουν υπάρξει πολλές έρευνες, οι οποίες έχουν επιχειρήσει να αναζητήσουν συσχετισμούς μεταξύ των εν λόγω οργανωσιακών παραγόντων και της ηθικότητας της συμπεριφοράς.

Ειδικότερα, οι Vitell κ. συν. (1993), παρουσίασαν τη θέση πως αντί του ηθικού κλίματος, κυριαρχούν οι προσωπικοί παράγοντες για την αποδοχή των νορμών. Επιπροσθέτως, οι K. L. Eastman, J. K. Eastman και A. D. Eastman (1996), υπογράμμισαν με τη δική τους έρευνα, πως ένας κώδικας ηθικής δεν έχει σημαντική επίδραση, καθώς δεν δύναται να προσφέρει ουσιαστική και πλήρη καθοδήγηση.

Με την ίδια λογική, οι Chonko και Hunt (2000), κάνοντας μία καταγραφή βασικών ερευνών, εντόπισαν τη μεγάλη τάση των ευρημάτων να αποδεικνύουν την

αναποτελεσματικότητα των οργανωσιακών κωδίκων ηθικής. Όντως οι κώδικες, αν και παρέχουν το έδαφος για σκέψη και κατανόηση της ανήθικης συμπεριφοράς, η αναγνώριση τους δεν εγγυάται τη συμβολή τους στην ατομική διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Αντίθετες στα παραπάνω ευρήματα έχουν υπάρξει ορισμένες έρευνες και τοποθετήσεις ακαδημαϊκών. Αρχικά, οι Ferrell και Gresham (1985), στην προσπάθεια συγκρότησης του μοντέλου της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων, αναφέρθηκαν εκτενώς στην αξία του οργανωσιακού κώδικα και του ηθικού κλίματος, εστιάζοντας κυρίως στο σύστημα επιβραβεύσεων και κυρώσεων. Σε πρώτο στάδιο προχώρησαν στη διάκριση των επιβραβεύσεων, αναλόγως των επιπέδων της κοινωνικής αποδοχής, του στάτους και της εκτίμησης. Για παράδειγμα, η αίσθηση της καλοσύνης και της αξίας ως απόρροια προσωπικών αλτρουιστικών πράξεων, συνιστά εσωτερική επιβράβευση. Από την άλλη, οι εξωτερικές επιβραβεύσεις αφορούν τα χαρακτηριστικά εκείνα, που περιμένει το άτομο να αποδοθούν στην «εικόνα» του από τους υπόλοιπους, εντός ενός κοινωνικού περιβάλλοντος.

Η επιβράβευση ή η τιμωρία σε μία οργάνωση, παρουσιάζουν νοηματική συνάφεια με τα όσα εκτέθηκαν στην ενότητα περί της ευκαιρίας και δυνατότητας, καθώς επηρεάζουν τις διαστάσεις της εποπτείας και της φήμης. Συνεπώς, καθίσταται εύλογο, πως οι ερευνητές συσχετίζουν τον κώδικα και το ηθικό κλίμα με την ύπαρξη μίας συνεκτικής εποπτείας, η οποία είναι ικανή να προκαλεί το φόβο στους εργαζόμενους, τόσο για τις κυρώσεις της, όσο και για τη συνακόλουθη απώλεια της φήμης τους. Ουσιαστικά, θεωρούν πως ο κώδικας και το κλίμα, αποτελούν μηχανισμούς έμμεσης ρύθμισης του περιθωρίου ευκαιριών εντός μίας οργάνωσης.

Στη συνέχεια, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η έρευνα του Peterson (2002), η οποία επικεντρώθηκε στη συσχέτιση μεταξύ της ανήθικης συμπεριφοράς και των διαστάσεων του ηθικού κλίματος. Τα ευρήματα έδειξαν πως η μορφή του κλίματος επηρεάζει σημαντικά την ηθική συμπεριφορά. Για παράδειγμα, εάν σε μία οργάνωση κυριαρχεί το «εγωιστικό» κλίμα και κυρίως η διάσταση του προσωπικού συμφέροντος, τότε εμφανίζονται με μεγαλύτερη συχνότητα περιστατικά ανήθικης συμπεριφοράς[23]. Μάλιστα προσέθεσε και τη δυναμική του οργανωσιακού κώδικα

[23] Εν προκειμένω, μπορεί να υποτεθεί πως η προμήθεια λειτουργεί αρνητικά με το κλίμα, καθώς η πρώτη προσφέρει τη δυνατότητα για επιλογή προσωπικών οικονομικών επιδιώξεων, κάτι το οποίο τροφοδοτεί το εγωιστικό κλίμα και ευνοεί την ανάδειξη της διάστασης του προσωπικού συμφέροντος

στην προηγούμενη διαπλοκή, αποδεικνύοντας πως οργανώσεις με κώδικα σχετίζονται με αραιότερη εμφάνιση ανήθικης συμπεριφοράς, ενώ οργανώσεις χωρίς κώδικα, παρουσιάζουν εντονότερο το κλίμα του εγωισμού και συνακόλουθα την ύπαρξη ανηθικότητας.

Τέλος, η καταγραφή όλων των σχετικών ερευνών της οκταετίας 1996-2003, από τους O'Fallon & Butterfield (2005), αποτύπωσε την εντυπωσιακή συνέπεια των ερευνητικών ευρημάτων. Από τη μία πλευρά, ο οργανωσιακός κώδικας ηθικής, με ορισμένες αξιόλογες εξαιρέσεις, παρουσίασε θετική συσχέτιση με τη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων (Rest, 1986). Οι βασικές αποκλίσεις βρέθηκαν στο στάδιο της κρίσης και στο στάδιο της πρόθεσης. Κάτι τέτοιο μπορεί να σημαίνει, πως ο κώδικας βοηθά το άτομο να αναγνωρίσει την ηθικότητα των αποφάσεών του και ανεξάρτητα της πρόθεσής του, να συμπεριφερθεί εν τέλει ηθικά, υπό το φόβο ενδεχόμενων κυρώσεων.

Από την άλλη, τα ευρήματα υποστήριξαν σε μεγάλο βαθμό τον ισχυρισμό πως το ηθικό κλίμα σχετίζεται θετικά με την προαναφερθείσα διαδικασία. Όντως, κάτι τέτοιο αποτυπώθηκε και στα τέσσερα στάδια, εκτός του επιπέδου της πρόθεσης, όπου υπήρξε ένα αμφιλεγόμενο αποτέλεσμα.

Από την παραπάνω βιβλιογραφική ανασκόπηση προκύπτει, πως η συμβολή του οργανωσιακού κώδικα και του ηθικού κλίματος στο πεδίο της σύγκρουσης συμφερόντων, αξιολογείται ως θετική. Παραμένουν όμως σε κάθε περίπτωση ανεκπλήρωτοι, ο προσδιορισμός και η αποτίμηση του δυναμικού πεδίου που διαμορφώνεται κατά τη διαδικασία λήψης μίας απόφασης. Η καταγραφή των παραγόντων και η μερική αναφορά σε προηγούμενες εμπειρικές εφαρμογές τους, κινείται στα γνωστά νερά της θεωρίας.

Υπενθυμίζεται όμως, πως ο βασικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι, μετά την κατανόηση της λειτουργίας των παραγόντων μέσω της ερμηνείας των ενορμήσεων και αναπαραστάσεων των συμμετεχόντων ενώπιον των ανακυπτόμενων διλημμάτων, να καθοριστούν πιθανά οι πλέον βασικοί που επηρεάζουν την ηθικότητα μίας απόφασης.

και την εν τέλει πρόκριση της μεγαλύτερης προμήθειας έναντι των συμφερόντων του πελάτη.

2.5.7. Διαπλοκή των Παραγόντων

Μετά τη συνολική περιγραφή των οργανωσιακών, κοινωνικών και προσωπικών παραγόντων διαμόρφωσης της επαγγελματικής ηθικής, αξίζει να σημειωθεί η διαπλοκή που παρουσιάζουν.

Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη το περίπλοκο πεδίο της ανθρώπινης ύπαρξης και της οργανωσιακής δομής, καθίσταται σαφές, πως οι παραπάνω παράγοντες παρεμβάλλονται, λειτουργούν αμφίδρομα και δημιουργούν ένα συνεκτικό πλαίσιο, το οποίο πρέπει να διερευνηθεί συνολικά και όχι αποκλειστικά μεμονωμένα. Για παράδειγμα, αν διερευνηθεί μονάχα μεμονωμένα η προσωπική ηθική, αφενός δεν θα είναι δυνατή η διερεύνηση των επιρροών που πιθανά δέχεται από τους σημαντικούς άλλους ή από τον οργανωσιακό κώδικα και αφετέρου δεν θα μπορεί να διαπιστωθεί η πραγματική της αξία συγκριτικά με τους υπόλοιπους παράγοντες.

Δεν είναι καθόλου τυχαίο, που η διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων των Ferrell και Gresham (1985), ή το μοντέλο της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης του Kohlberg (1969,1981), ή οι προσεγγίσεις του Brinkmann (2002), αν και με διαφορετικά πλαίσια αναφοράς το καθένα, ακολουθούν την ίδια συνταγή όσον αφορά στην επιλογή των ενδογενών και εξωγενών παραγόντων.

Θα μπορούσαν να γίνουν βάσει αυτού του σκεπτικού αρκετές υποθέσεις. Για παράδειγμα, ότι η προσωπική ηθική ενός ασφαλιστή συμβάλλει στο βαθμό αντίληψης και εφαρμογής των αρχών και των κανόνων που περιλαμβάνουν το ηθικό κλίμα και ο οργανωσιακός κώδικας. Επιπλέον, ότι η ανώτατη διοίκηση επηρεάζει την κατάρτιση του κώδικα και από κοινού με τις ομάδες που βρίσκονται στο χώρο της οργάνωσης, ως σημαντικοί άλλοι, σχηματίζουν το κλίμα και τις απαιτήσεις που συνοδεύουν την ορθή άσκηση των καθηκόντων ενός ρόλου. Τέλος, ότι ο κώδικας, σε συνδυασμό με το σύστημα κυρώσεων και τις βασικές διαστάσεις της εποπτείας και φήμης, διαμορφώνουν το περιθώριο ευκαιριών για ανήθικη συμπεριφορά, όπως αυτό αναγνωρίζεται από τα μέλη του.

Πόσο εύκολη είναι όμως άραγε η ορθή διαχείριση των εσωτερικών συγκρούσεων και η διατήρηση της επαγγελματικής ηθικής από την πλευρά του ασφαλιστή; Πέραν της επιρροής των παραπάνω παραγόντων, υπάρχει ένας εν δυνάμει αποτελεσματικός οδηγός, ο οποίος να περιλαμβάνει τις κατάλληλες στρατηγικές;

2.6. Ηθικό Στάτους της Επαγγελματικής Συμπεριφοράς

Το βασικό πρόβλημα στην περίπτωση των επαγγελμάτων του οικονομικού πεδίου, όπως έχει εκτεθεί, είναι η αναπόφευκτη και συστηματική απειλή της ηθικότητας της συμπεριφοράς, καθώς και η εμφάνιση της σύγκρουσης συμφερόντων. Από την άλλη όμως, έχει καταστεί σαφής η υπόθεση, πως με την κατάλληλη ρύθμιση της επιρροής των εσωτερικών και εξωτερικών παρακινητικών παραγόντων, το άτομο δύναται να επιλέξει εκείνον το στόχο που προστατεύει τα συμφέροντα του πελάτη, σεβόμενος τις αρχές και τα πρότυπα που συνοδεύουν την ηθική και επαγγελματική συμπεριφορά ενός ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Έτσι, το αναπόφευκτο της διπλής σύγκρουσης-αποφυγής, μπορεί να καταργεί prima facie, την ηθική αποδοκιμασία των επαγγελματιών του εν λόγω πεδίου, αλλά σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να απογυμνώνεται του ηθικού προβληματισμού που τη συνοδεύει (Carson, 1994). Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής καλείται να σταθμίσει τις υφιστάμενες παραμέτρους και μέσα από τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, να προβεί στην πλέον ηθική.

Πέραν όμως αυτής, ποιές στρατηγικές θα μπορούσαν επιπλέον να αξιοποιηθούν από έναν ασφαλιστή και από την ασφαλιστική βιομηχανία γενικότερα, ώστε η εγγενής σύγκρουση συμφερόντων να μην αποτελεί πλέον τη δικαιολογία για την ανηθικότητα, αλλά να γίνεται αντιληπτή ως μία επικίνδυνη κατάσταση, η οποία πρέπει οπωσδήποτε να αποφευχθεί προς όφελος του δημόσιου καλού; Σύμφωνα με τον Boatright (2001), η ορθή ρύθμιση της βιομηχανίας των οικονομικών υπηρεσιών μπορεί να επιτευχθεί μέσω τεσσάρων στρατηγικών, τις οποίες τιτλοφορεί ως εξής: Ανταγωνισμός, κανόνες και πολιτικές, δομή και αποκάλυψη.

Ο λόγος που επιλέγονται από τον ερευνητή να αποτελέσουν συμπληρωματικό αντικείμενο διερεύνησης και ανάλυσης, έγκειται στο γεγονός ότι παρουσιάζουν ιδιαίτερη ταύτιση με τους εκτιθέμενους από τη βιβλιογραφία παράγοντες επιρροής της επαγγελματικής ηθικής και καλούνται να ρυθμίσουν τη λειτουργία και την αλληλεπίδρασή τους. Πως μπορεί λοιπόν η κάθε μία να αναχθεί και να εφαρμοστεί στο επάγγελμα του ασφαλιστή;

1. Ανταγωνισμός→ Η αξία του εν λόγω εργαλείου έγκειται στη βάσιμη υπόθεση, πως μία τακτική η οποία κρίνεται ως ανήθικη, στιγματίζει τον υπεύθυνο ασφαλιστικό σύμβουλο, κλονίζει τη φήμη του και την αξιοπιστία του και τον

θέτει εκτός ανταγωνισμού. Παρόμοια υπόθεση σχηματίζεται και για τις τακτικές των ασφαλιστικών εταιρειών. Το σοβαρό μειονέκτημα όμως που ενυπάρχει και συνοδεύει την παρούσα στρατηγική, είναι η πιθανή αντιστροφή των θετικών επιδράσεων της και η συμβολή στην αύξηση της σύγκρουσης. Η αλήθεια είναι, πως ειδικά στην ελληνική ασφαλιστική βιομηχανία, εξελίσσεται ήδη ισχυρός ανταγωνισμός μεταξύ των ασφαλιστών και των εταιρειών, με αποτέλεσμα ορισμένοι εξ' αυτών, να αξιοποιούν αθέμιτα μέσα. Για να γίνει ο ανταγωνισμός κίνητρο για ηθική συμπεριφορά, πρέπει να υπάρχουν κανόνες και δομές, οι οποίες θα αποκαλύπτουν τυχόν ανήθικες τακτικές και μάλιστα θα τις κυρώνουν.

2. Κανόνες και πολιτικές→ Σε συνέχεια της προηγούμενης στρατηγικής, είναι εμφανής η αδήριτη ανάγκη για τη νομοθετική πλαισίωση του ασφαλιστικού επαγγέλματος. Κατ' αρχάς, η πρόνοια διαμόρφωσης ενός αυστηρού και συνεκτικού συστήματος κυρώσεων, ενδεχομένως να θέσει εμπόδια στην εμφάνιση της ανήθικης συμπεριφοράς. Η ενσωμάτωση στις εταιρείες τέτοιων συστημάτων και η εφαρμογή τους από την ανώτατη διοίκηση θα μειώσει συνακόλουθα και τις υπάρχουσες ευνοϊκές συνθήκες για ανηθικότητα. Μέχρι τώρα όμως η νομοθεσία, δεν έχει μεριμνήσει για την προστασία του ασφαλιζόμενου πελάτη, ούτε τόσο για τον περιορισμό του ασφαλιστή. Το περιθώριο των ευκαιριών, όπως παρουσιάστηκε στη σχετική ενότητα, φαίνεται πως παραμένει ευρύ.

   Αξίζει εν προκειμένω να σημειωθεί, πως από τις αρχές του 2017 ξεκίνησε η πλήρης εφαρμογή της «Φερεγγυότητας ΙΙ», μίας κοινοτικής οδηγίας που ψηφίστηκε ως νόμος του κράτους, την 1^{η} Φεβρουαρίου 2016. Το πρόγραμμα θεωρείται πως θα συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στην ισχυροποίηση της ασφαλιστικής βιομηχανίας. Συγκεκριμένα, θα αυξήσει την προστασία των ασφαλισμένων, θα επιδράσει θετικά στην επίτευξη χρηματοοικονομικής σταθερότητας, θα παγιώσει δίκαιες και σταθερές αγορές, με τη δημιουργία ισότητας στις απαιτήσεις λειτουργίας των επιχειρήσεων και θα ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα (Παπαϊωάννου, 2014). Ο βαθμός επίδρασης στους βασικούς παράγοντες διαμόρφωσης της σύγκρουσης συμφερόντων θα διαπιστωθεί στην πορεία.

3. Δομή→ Το δομικό κενό στη σχέση πελάτη-ασφαλιστή-εταιρείας, όπως προτείνεται ως υπόθεση στην ενότητα 2.5.4., διευκολύνει τον ασφαλιστή να προάγει τα προσωπικά του συμφέροντα. Θετικό βήμα θεωρείται η αλλαγή του φορέα εποπτείας και υπεύθυνου της ιδιωτικής ασφάλισης, καθώς τη θέση της επιτροπής εποπτείας ιδιωτικής ασφάλισης και του Υπουργείου Ανάπτυξης έχει λάβει από το 2010 η Τράπεζα της Ελλάδος. Βέβαια, μέχρι και σήμερα, παρά τις όποιες βελτιώσεις, λόγω των εγγενών δυσκολιών, η κατάσταση έχει παραμείνει στάσιμη.

   Για παράδειγμα, δεν έχει ακόμη διαπιστωθεί, εάν η νομική υποχρέωση ενός ασφαλιστή να τηρεί για κάθε πελάτη ένα έντυπο ανάλυσης αναγκών (ΠΔ 190/2006 - ΦΕΚ 196/Α'/14.9.2006, χ.χ.) ώστε να αποδεικνύεται πως εκτίμησε ορθώς τις ανάγκες του και πρότεινε το κατάλληλο για αυτόν προϊόν, δύναται να αποτρέψει τις όποιες ανήθικες κινήσεις του ασφαλιστή κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του. Με ποιόν τρόπο μία τέτοια νομοθετική πρωτοβουλία, μπορεί να ρυθμίσει την αρνητική επιρροή των οργανωσιακών και προσωπικών παραγόντων, ειδικά από τη στιγμή που δεν την ακολουθεί ένα στενό σύστημα εποπτείας και κυρώσεων;

4. Αποκάλυψη→ Σύμφωνα με τον Bayles (1988), βασικό στοιχείο της σχέσης ασφαλιστή και πελάτη είναι η διαφορά των γνώσεων και πληροφοριών μεταξύ τους. Ο ασφαλιστής καθίσταται κυρίαρχος της σχέσης λόγω του πλεονάσματος των πληροφοριών που διαθέτει και είναι εκείνος που έχει την κύρια ευθύνη να προτείνει στον πελάτη την πλέον κατάλληλη δράση. Μία εύλογη λοιπόν αντίδραση θα ήταν η διόρθωση αυτής της ανισορροπίας, με τον ασφαλιστή να ενημερώνει τον πελάτη πλήρως για όλα τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην επαγγελματική τους σχέση και τα οποία συνιστούν το προτεινόμενο συμβόλαιο. Ένας τέτοιος τρόπος θεωρείται ιδανικός ώστε να καταστεί ηθικώς διαχειρίσιμο το ανακυπτόμενο κίνητρο επιδίωξης προσωπικών συμφερόντων. Επίσης όμως, πρόκειται για μία γενική ιδέα, η εφαρμογή της οποίας απαιτεί την κινητοποίηση της νομοθεσίας και των δομών, ώστε να μην βρίσκεται το περιθώριο στον ασφαλιστή για διαφορετική δράση.

   Προς αυτήν την κατεύθυνση, πρόσφατα εισήχθη στην ασφαλιστική νομοθεσία, η υποχρέωση του ασφαλιστή να αποκαλύπτει την προμήθειά του,

σε περιπτώσεις συγκεκριμένων προϊόντων, τα οποία συνδέονται με μετοχικά αμοιβαία κεφάλαια (Κονάχου, 1999)[24]. Θα βοηθήσει μία τέτοια τακτική, με την προοπτική μάλιστα της επέκτασης αυτής στο σύνολο των ασφαλιστικών προϊόντων; Μία απόπειρα απάντησης δίνεται σε μία έρευνα των Ismayilov και Potters (2013), οι οποίοι διαπίστωσαν πως η αποκάλυψη των συμφερόντων του πωλητή αφενός δεν εγγυάται την ηθικότητά του και αφετέρου δεν επηρεάζει το βαθμό στον οποίο ο πελάτης θα ακολουθήσει τις συμβουλές του.

Τα παραπάνω αφορούν στρατηγικές, οι οποίες εφοδιάζουν τη φαρέτρα κυρίως των αρμόδιων φορέων με όπλα για την υπεράσπιση των αξιών του επαγγέλματος του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και συνακόλουθα των συμφερόντων του πελάτη. Θα ήταν βέβαια σημαντική παράλειψη, να μη γίνει αναφορά εν προκειμένω, πως μερίδιο ευθύνης για την προστασία των συμφερόντων του πελάτη, φέρει και ο ίδιος (National Ethics Association, 2012).

Ειδικότερα, όπως έχει αναφερθεί, η τριαδική σχέση που αναπτύσσεται στα πλαίσια της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και δημιουργεί το έδαφος για την εμφάνιση της σύγκρουσης των συμφερόντων, περιλαμβάνει και τον πελάτη, ως αποδέκτη των υπηρεσιών και εντολέα του ασφαλιστή-αντιπροσώπου του. Με τη δύναμη του εντολέα λοιπόν, είναι πιθανό ένας πελάτης να συμβάλλει στην ανήθικη συμπεριφορά του ασφαλιστή, ώστε να εξασφαλίσει ο ίδιος ένα προϊόν με καλύτερους όρους. Εν προκειμένω όμως, η παραβίαση των επαγγελματικών καθηκόντων του ασφαλιστή κατευθύνεται και ζημιώνει το πρώτο πρόσωπο της σχέσης με το οποίο συμβάλλεται, το οποίο είναι η ασφαλιστική εταιρεία.

Για παράδειγμα, έχει σημειωθεί στη βιβλιογραφία η αναχρονιστική προσέγγιση της πατερναλιστικής σχέσης ασφαλιστή και πελάτη (Bayles, 1988), υπό το πρίσμα του χάσματος των πληροφοριών που βρίσκονται μεταξύ των δύο πλευρών. Συγκεκριμένα υποστηρίζεται, πως ο πελάτης βρίσκεται σε υποδεέστερη θέση στη σχέση του με τον ασφαλιστή, καθώς εκκινεί από διαφορετικό γνωστικό υπόβαθρο.

Μία τέτοια προσέγγιση όμως είναι εν μέρει αληθής, καθώς πρωτίστως αγνοεί από την τριαδική σχέση την ασφαλιστική εταιρεία. Επεξηγηματικά, η αδυναμία εποπτείας της σχέσης και της συναλλαγής μεταξύ πελάτη και ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, δημιουργεί το περιθώριο και στον πρώτο, να κινηθεί εκτός των ορίων της καλούς

[24] Πρόκειται για τα ασφαλιστήρια συμβόλαια που ονομάζονται unit linked.

πίστης και να παράσχει ελλιπείς ή αναληθείς πληροφορίες μέσω του ασφαλιστή προς την εταιρεία, με σκοπό την εξασφάλιση ευνοϊκότερων όρων. Επιπλέον, η παραπάνω προσέγγιση υποβαθμίζει τη δεδομένη δυνατότητα των πελατών να μειώσουν το πληροφοριακό χάσμα, μέσω της μελέτης των προτεινόμενων προγραμμάτων και συμβολαίων.

Κλείνοντας το παρόν κεφάλαιο, θεωρείται πως έχει καταστεί εμφανής ο θεωρητικός ιστός που αναπτύσσεται γύρω από τη σύγκρουση των συμφερόντων και πως έχουν τεθεί οι βάσεις γα τη βέλτιστη κατανόηση της έρευνας. Προηγήθηκε εκτενής ανάλυση των μοντέλων και των προσεγγίσεων που θεωρούνται ότι συνοδεύουν τη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, όπως αυτή πραγματοποιείται εντός του δυναμικού και πολύπλοκου πεδίου της επαγγελματικής ηθικής και κατ' επέκταση της σύγκρουσης των συμφερόντων.

Η διερεύνηση της οριακής αμφιταλάντευσης μεταξύ ηθικής και ανήθικης επαγγελματικής συμπεριφοράς και η εξαντλητική βιβλιογραφική ανασκόπηση, έχει κατασκευάσει τη βάσιμη υπόθεση της διαπλοκής των παραγόντων επιρροής καθώς και την αλληλεξάρτηση των μοντέλων ηθικής συμπεριφοράς. Πράγματι, η πλαισιοθετημένη σύνθεση του ερευνητικού αντικειμένου, αναγνωρίζει τη λειτουργία των προσεγγίσεων και των μοντέλων που συνοδεύουν τη θεωρία της ηθικής συμπεριφοράς, ως επάλληλων κύκλων, όπου ο καθένας τροφοδοτεί τον άλλον με έννοιες και συλλογιστικές βάσεις. Σε αυτό το δεδομένο άλλωστε στηρίζεται η προσπάθεια αξιολόγησης του κάθε παράγοντα επιρροής κατ' αρχάς μεμονωμένα και έπειτα ως σύνολο.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, κλείνοντας το παρόν κεφάλαιο, θα ακολουθήσει η καταγραφή των ερευνητικών ερωτημάτων, που αναμένονται να απαντηθούν μετά την εφαρμογή της μεθοδολογικής προσέγγισης και την ανάλυση των κωδικοποιημένων και ταξινομημένων ποιοτικών δεδομένων. Συγκεκριμένα, πρόκειται για τα εξής ερωτήματα:

- Με ποιόν τρόπο διαμορφώνεται η επαγγελματική ηθική των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών υπό την επιρροή των παραγόντων της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων, μέσα από τις αναπαραστάσεις και εμπειρίες των υποκειμένων;

- Πως κατανοούν, αντιλαμβάνονται και προσδοκούν οι συμμετέχοντες τη διαπλοκή των δημογραφικών παραγόντων του φύλου και της ηλικίας σε σχέση με την επαγγελματική ηθική;
- Ποιες στρατηγικές κρίνονται από τους συμμετέχοντες, πως μπορούν να αξιοποιηθούν για την ενίσχυση της επαγγελματικής ηθικής και την προστασία των συμφερόντων του πελάτη;
- Είναι δυνατή η κατασκευή ενός ιεραρχικού post factum μοντέλου, το οποίο θα αποτυπώνει τη βαρύτητα επιρροής του κάθε παράγοντα στον ηθικό προσανατολισμό μίας συμπεριφοράς;

Κεφάλαιο 3

Μεθοδολογία Έρευνας

Η διερεύνηση των παραγόντων που συνοδεύουν και επηρεάζουν τη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων και συνακόλουθα την επαγγελματική ηθική, επέβαλε την αξιοποίηση μίας μεθόδου, η οποία θα εξυπηρετούσε τις παραδοχές και τους σκοπούς της έρευνας και θα επέτρεπε την προσεκτική ανάλυση των λεπτών αποχρώσεων σε στάσεις και συμπεριφορές και όχι μία αποσπασματική, αφαιρετική και στατική τους μελέτη (Creswell, 2007).

3.1. Συμμετέχοντες

Προς αυτήν την κατεύθυνση ξεχώρισε η ποιοτική έρευνα, διότι προσέφερε αφενός το απαιτούμενο βάθος κατανόησης, περιγραφής και ερμηνείας της πολυπλοκότητας του υπό εξέταση φαινομένου και αφετέρου, τη δυνατότητα πρόσβασης στην υποκειμενική εμπειρία των συμμετεχόντων. Με αυτήν τη μέθοδο, η αποτίμηση των πτυχών των κοινωνικών διεργασιών των υποκειμένων κατέστη περισσότερο αποτελεσματική, διευκολύνοντας έτσι τη μελέτη των αναπαραστάσεών τους.

Για τους σκοπούς της έρευνας, εφαρμόστηκαν συγκεκριμένοι δειγματοληπτικοί κανόνες. Αρχικά, η δειγματοληψία ακολούθησε της μέθοδο της *«χιονοστιβάδας»,* καθώς όταν επιλέχθηκε το άτομο που πληρούσε τις ερευνητικές προϋποθέσεις, χρησιμοποιήθηκε ως πληροφορητής για την προσέγγιση άλλων ατόμων με παρόμοια χαρακτηριστικά (Υφαντόπουλος & Νικολαΐδου, 2008). Ουσιαστικά το δείγμα επιλέχθηκε στην πορεία της έρευνας (Kelley, Clark, Brown, & Sitzia, 2003).

Συνδυαστικά, η δειγματοληψία σχεδιάστηκε επί της βάσης της πολλαπλής μεταβλητότητας, καθώς τέθηκαν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά για την επιλογή των συμμετεχόντων, ώστε να εξασφαλιστεί η έγκυρη διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων[25].

Συγκεκριμένα, τα κριτήρια της επαγγελματικής δραστηριότητας, του φύλου και της ηλικίας, διαμόρφωσαν το παρακάτω δείγμα:

- Σύνολο 10 ατόμων, το οποίο ασχολείται με το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

[25] Βλ. σελ 45.

- Πέντε άνδρες και πέντε γυναίκες, με την προοπτική της μερικής και ειδικής ερμηνείας της λειτουργίας του φύλου στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.
- Τέσσερα άτομα κάτω των 30, τέσσερα άτομα άνω των 40 και 2 άτομα μεταξύ 30-40.
- Από τους 10 συνεντευξιαζόμενους, οι δύο αποτελούσαν διευθυντικά στελέχη και μάνατζερ μεγάλων ασφαλιστικών γραφείων (ήταν παράλληλα και ασφαλιστές), με σκοπό να εξεταστεί σε μεγαλύτερο βαθμό η πιθανή επιρροή των μάνατζερ και από τη δική τους οπτική. Κανονικά, αρχικός στόχος ήταν να εντοπιστούν τουλάχιστον τέσσερις τέτοιοι επαγγελματίες αλλά δεν κατέστη εφικτό. Αξίζει εν προκειμένω να επισημανθεί, αν και δεν εμπίπτει στο πεδίο της παρούσας έρευνας, η ενδιαφέρουσα σημείωση, ότι δεν κατέστη δυνατό να βρεθεί καμία γυναίκα σε αυτήν τη θέση.

Παρακάτω, στους Πίνακες 3.1. και 3.2., βρίσκονται συνεκτικά και διακριτά τα βασικά στοιχεία των συνεντευξιαζόμενων και των συνθηκών των συνεντεύξεων.

Πίνακας 3.1.

Περιγραφή Συνεντεύξεων ν.1-5

	Συνέντευξη ν.1	Συνέντευξη ν.2	Συνέντευξη ν.3	Συνέντευξη ν.4	Συνέντευξη ν.5
Συμμετέχων (Ψευδώνυμο)	Νίκος	Γιάννης	Μαρία	Ιωάννα	Κώστας
Ηλικία	26 ετών	24 ετών	26 ετών	27 ετών	38 ετών
Φύλο	Άνδρας	Άνδρας	Γυναίκα	Γυναίκα	Άνδρας
Επάγγελμα	Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής	Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής	Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής	Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής	Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής
Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας	4 έτη	2 έτη	2 έτη	5 έτη	15 έτη

Πίνακας 3.1.

Συνέχεια

	Συνέντευξη ν.1	Συνέντευξη ν.2	Συνέντευξη ν.3	Συνέντευξη ν.4	Συνέντευξη ν.5
Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης	Στο σπίτι του 14 Οκτωβρίου 2016	Στο σπίτι του 22 Οκτωβρίου 2016	Στο σπίτι της 15 Οκτωβρίου 2016	Στο σπίτι της 1 Οκτωβρίου 2016	Στο σπίτι του 19 Οκτωβρίου 2016
Διάρκεια Συνέντευξης	40:58	49:09	46:27	1:04:28	47:37

Πίνακας 3.2.

Περιγραφή συνεντεύξεων ν.6-10

	Συνέντευξη ν.6	Συνέντευξη ν. 7	Συνέντευξη ν. 8	Συνέντευξη ν. 9	Συνέντευξη ν. 10
Συμμετέχων (Ψευδώνυμο)	Αναστασία	Βαγγέλης	Γιώργος	Δήμητρα	Παναγιώτα
Ηλικία	32 ετών	56 ετών	51 ετών	46 ετών	51 ετών
Φύλο	Γυναίκα	Άνδρας	Άνδρας	Γυναίκα	Γυναίκα
Επάγγελμα	Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής	Διευθυντής, Μάνατζερ και Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής	Διευθυντής, Μάνατζερ και Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής	Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής	Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής
Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας	8 έτη	30 έτη	25 έτη	15 έτη	23 έτη
Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης	Στο σπίτι της 1 Οκτωβρίου 2016	Στο σπίτι του 5 Νοεμβρίου 2016	Στο σπίτι του 22 Οκτωβρίου 2016	Στο σπίτι της 17 Οκτωβρίου 2016	Στο σπίτι της 4 Νοεμβρίου 2016
Διάρκεια Συνέντευξης	47:28	37:17	40:02	45:36	45:28

3.2. Υλικό

Για τη συλλογή των ποιοτικών δεδομένων, αξιοποιήθηκε η ποιοτική συνέντευξη, η οποία ορίζεται ως η αλληλεπίδραση ανάμεσα σε έναν συνεντευκτή και έναν ερωτώμενο. Κατά τη διάρκεια αυτής, ο πρώτος έχει ένα γενικό πλάνο της συνέντευξης, στο οποίο περιλαμβάνονται τα ζητήματα που πρέπει να συζητηθούν, και ένα σύνολο ερωτήσεων, που πρέπει να τεθεί με συγκεκριμένη διατύπωση και σειρά (Babbie, 2011). Αναλόγως δε του βαθμού τυποποίησης της συνέντευξης, προκύπτουν οι εξής κατηγορίες: δομημένη, ημιδομημένη και μη δομημένη ή ελεύθερη συνέντευξη.

Στην παρούσα έρευνα ακολουθήθηκε η ημιδομημένη συνέντευξη, καθώς ναι μεν υπήρχε ένα συγκεκριμένο και προκαθορισμένο σύνολο ερωτήσεων, αλλά η διατύπωσή τους δεν εφαρμόστηκε πιστά ως προς το περιεχόμενο και τη σειρά τους. Με αυτόν τον τρόπο επιτεύχθηκε η περαιτέρω ποιοτική εμβάθυνση, αφού δόθηκε η ευελιξία ακόμη και πρόσθεσης νέων ερωτήσεων, ώστε να εξερευνηθούν οι περιοχές του «μικρόκοσμου»[26] του κάθε συνεντευξιαζόμενου, καθώς και οι υποκειμενικές τους εκδοχές, της φύσης της πραγματικότητας του ερευνητικού αντικειμένου (Mason, 2009). Μάλιστα, σύμφωνα με τους Herbert και Riene Rubin (1995), το πλεονέκτημα των λιγότερο δομημένων συνεντεύξεων έγκειται στο γεγονός πως ο σχεδιασμός τους «είναι ευέλικτος, επαναληπτικός και διαρκής» (Rubin H. & Rubin R., 1995, σελ. 43).

Στη βάση αυτού του πλεονεκτήματος, σχεδιάστηκε ένας πλήρης οδηγός συνέντευξης, ο οποίος τροφοδοτήθηκε από τις θεωρητικές και επιστημολογικές παραδοχές που συνοδεύουν τα πεδία της επαγγελματικής ηθικής, της σύγκρουσης των συμφερόντων και της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων, όπως εντοπίστηκαν μετά την εξαντλητική βιβλιογραφική ανασκόπηση, καθώς και τη συλλογή και ολιστική κωδικοποίηση του υλικού (Μαντζούκας, 2007). Με τη συνεκτίμηση των συμπερασμάτων που προέκυψαν από τη διεξαγωγή των πιλοτικών συνεντεύξεων, ο οδηγός κατασκευάστηκε και επιμερίστηκε σε τέσσερις ενότητες.

Ειδικότερα, η πρώτη ενότητα περιελάμβανε αναγνωριστικές ερωτήσεις, ώστε να αναπτυχθεί μεγαλύτερη οικειότητα μεταξύ του ερευνητή και των συμμετεχόντων. Στη δεύτερη ενότητα, ακολούθησαν περισσότερο γεγονοτικές ερωτήσεις, προκειμένου να

[26] Για λεπτομέρειες βλ. Μαρούδα-Χατζούλη, Α. (2000). Νέες θεωρητικές και ερευνητικές προσεγγίσεις στη λήψη αποφάσεων. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, *101*(101), 227-241.

αποτυπωθεί σε πρώτο επίπεδο το βίωμα και η συναισθηματική εμπλοκή των συνεντευξιαζομένων σε σχέση με την επαγγελματική τους εξέλιξη και σταδιοδρομία στο χώρο της ασφαλιστικής βιομηχανίας. Στην επόμενη ενότητα, οι ερωτήσεις του οδηγού εστίασαν στη διερεύνηση των παραγόντων επιρροής της επαγγελματικής ηθικής και των εσωτερικών συγκρούσεων, μέσα από τις εμπειρίες και αναπαραστάσεις των συμμετεχόντων. Στην τέταρτη και τελευταία ενότητα, οι ίδιοι είχαν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν και παράλληλα να προτείνουν ορισμένες στρατηγικές, οι οποίες θα αποσκοπούσαν στην ενίσχυση της επαγγελματικής ηθικής και της προστασίας των συμφερόντων του πελάτη.

3.3. Διαδικασία

Η αρτιότητα και η αποτελεσματικότητα του προαναφερθέντος οδηγού ελέγχθηκε σε πρώτη φάση, μέσω της διενέργειας δύο πιλοτικών συνεντεύξεων, οι οποίες οδήγησαν στην προσθαφαίρεση ερωτήσεων, στην αλλαγή της διάταξής τους και στην προσθήκη των δημογραφικών παραγόντων του φύλου και της ηλικίας. Πράγματι, αξιολογήθηκε ως αναγκαία η προσθήκη τους, διότι τα υποκείμενα των πιλοτικών συνεντεύξεων ήταν διαφορετικού φύλου και υπήρξαν διαφορετικές τοποθετήσεις όσον αφορά στους παράγοντες επιρροής της ηθικότητας της συμπεριφοράς. Σε συνδυασμό με το γεγονός πως τα υποκείμενα ήταν διαφορετικής ηλικίας, θεωρήθηκε απαραίτητη η εξέταση των παραπάνω χαρακτηριστικών σε ένα μεγαλύτερο πλήθος συνεντεύξεων.

Στη συνέχεια της έρευνας, ακολούθησε το στάδιο των ποιοτικών και ημιδομημένων συνεντεύξεων, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν εις βάθος (in-depth interview) και ατομικά (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006), τηρώντας ορισμένες προδιαγραφές. Συγκεκριμένα:

- Τη μη γνωστοποίηση του πραγματικού ερευνητικού αντικειμένου, προς τη διασφάλιση της αυθεντικότητας των απαντήσεων. Αντιθέτως, ως αντικείμενο της έρευνας παρουσιάστηκε γενικότερα το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή χωρίς να δοθεί κάποια διευκρίνηση.
- Την αποδοχή της μαγνητοφώνησης της συνέντευξης από την πλευρά του συνεντευξιαζόμενου. Η ενημέρωση για αυτήν, σε όλες τις περιπτώσεις, δεν γινόταν τηλεφωνικά, αλλά λίγο πριν την έναρξη της συνέντευξης.
- Τη διενέργεια της κάθε συνέντευξης σε έναν ιδιωτικό και απομονωμένο χώρο, επιλογής του συνεντευξιαζόμενου (κατά προτίμηση ο προσωπικός του

χώρος), χωρίς την παρουσία κάποιου άλλου προσώπου. Στην ευχέρεια του υποκειμένου αφέθηκε και η επιλογή του πότε θα γινόταν η συνέντευξη, ώστε η ώρα που θα αφιέρωνε για αυτήν, να ήταν υπολογισμένη και σωστά εντεταγμένη στο πρόγραμμά του (στις περισσότερες περιπτώσεις επιλέχθηκε το Σάββατο).

Κατά την άποψη του ερευνητή, οι παραπάνω συνθήκες, συνέβαλαν σημαντικά στο καλό κλίμα όλων των συνεντεύξεων και βελτίωσαν αισθητά την πορεία της συζήτησης και τα δυνητικά ερευνητικά οφέλη, καθώς ο συνεντευξιαζόμενος είχε τη δυνατότητα να αναπτύξει με μεγαλύτερη ελευθερία και άνεση τις εμπειρίες και τις απόψεις του στο καλλιεργημένο από το συνεντευκτή, πλαίσιο ασφάλειας και εμπιστευτικότητας.

Πράγματι, η άντληση των ποιοτικών δεδομένων υπό αυτές τις συνθήκες, με σαφές κριτήριο τον πληροφοριακό κορεσμό, συνέβαλε στην ανάδειξη του πολύπλοκου πεδίου της επαγγελματικής ηθικής, στη συγκεκριμενοποίηση της θεωρίας και στην παραδοχή ότι συνολικά οι παράγοντες που διερευνήθηκαν και παρουσιάστηκαν εκτενώς, λειτουργούν επάλληλα και τροφοδοτούνται από τα μοντέλα και τη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων.

Παράλληλα, τις βάσεις της θεωρητικής κατηγοριοποίησης των παραγόντων, αξιοποίησε η θεματική ανάλυση. Συγκεκριμένα, πρόκειται για μία εύχρηστη μέθοδο κατά την οποία, τα συλλεχθέντα ποιοτικά δεδομένα εξετάζονται με μεγάλη λεπτομέρεια, ώστε να ενταχθούν σε διακριτές κατηγορίες πληροφοριών και ιδεών (Braun & Clark, 2006). Η ανάπτυξη ποικίλλων θεματικών ενοτήτων και νοηματικών ετικετών, συμβάλλει στην αναζήτηση λογικών σχέσεων και μοτίβων μεταξύ των δεδομένων και του θεωρητικού πλαισίου. Κάτι τέτοιο, διευκολύνει τη μεταξύ τους σύγκριση με τη μορφή της συνθετικής ορθολογικής αφαίρεσης της πραγματικότητας, τη συστηματοποίηση της ποιοτικής περιγραφής και τη συνακόλουθη διατύπωση σημαντικών συμπερασμάτων, σχετικών με τα ερευνητικά ερωτήματα (Tuckett, 2005).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Αποτελέσματα-Συζήτηση

Όπως συζητείται στο προηγούμενο κεφάλαιο, η μεθοδολογία που αξιοποιείται για τη βέλτιστη εκμετάλλευση των ποιοτικών δεδομένων, για τη διαμόρφωση έγκυρων συμπερασμάτων και για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων (βλ. σελ.45) είναι η θεματική ανάλυση. Προς αυτήν την κατεύθυνση, παρακάτω ακολουθούν οι συνεντεύξεις, οι οποίες αναλύονται διακριτά, σε πλήρη αντιστοιχία με τις θεματικές κατηγορίες των παραγόντων επιρροής που περιγράφονται στη θεωρητική κατασκευή του ερευνητικού αντικειμένου. Με αυτήν την τεχνική, όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, καθίσταται πιο εύκολη η αναζήτηση πιθανών συνδέσμων μεταξύ θεωρίας και έρευνας, καθώς και η σύνθεση εννοιολογήσεων, ποιοτικών γενικεύσεων και ολιστικών χαρακτηριστικών.

Συγκεκριμένα, οι παράγοντες της προσωπικής ηθικής, του φύλου και της ηλικίας, της προμήθειας, των σημαντικών άλλων, της ευκαιρίας και δυνατότητας, του ηθικού κλίματος και του οργανωσιακού κώδικα, διακρίνονται ανά κατηγορίες και εντάσσονται σε κάθε μία εξ' αυτών τα αντίστοιχα ποιοτικά δεδομένα. Σαφώς λαμβάνεται ως δεδομένο, ότι οι εν λόγω παράγοντες, όπως λειτουργούν δυναμικά στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής, τροφοδοτούνται επιπλέον θεωρητικά και ουσιαστικά από τις προσεγγίσεις και έννοιες της σύγκρουσης των συμφερόντων, της θεωρίας της αντιπροσώπευσης και της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων. Κάτι τέτοιο άλλωστε διαπιστώνεται και στην πορεία της ανάλυσης.

Για την καλύτερη ανάγνωση των αποσπασμάτων των συνεντεύξεων, αξίζει να επισημανθεί, πως η χρήση συνεχόμενων αποσιωπητικών εκτός παρενθέσεων, χρησιμοποιείται για τη μη αναφορά λέξεων ή προτάσεων στη ροή του λόγου των συνεντευξιαζόμενων (συνολικά για τα σύμβολα απόδοσης κειμένου βλ. Παράρτημα Β).

4.1 Προσωπική Ηθική

Σύμφωνα με τη θεωρία, η προσωπική ηθική αποτελεί έναν βασικό παράγοντα στη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων και στον ηθικό προσανατολισμό της συμπεριφοράς (Vitell κ. συν., 1993). Αποδίδεται με διάφορες έννοιες, όπως είναι ο χαρακτήρας, η ιδιοσυγκρασία και η προσωπικότητα και αποτελεί τον άξονα της

προσέγγισης περί ηθικότητας της συμπεριφοράς και της σύγκρουσης. Επιπλέον, προτείνεται η κατασκευή δύο αντιθετικών κανονιστικών προτύπων, της δεοντολογικής και της τελεολογικής θεωρίας (Hunt & Vitell, 1986·Vitell κ.συν., 1993) με την κάθε μία να καθορίζει έναν διαφορετικό τρόπο σκέψης (βλ. σελ. 21).

Η συλλογή των ποιοτικών δεδομένων οδηγούν σε ορισμένα ενδιαφέροντα συμπεράσματα σχετικά με την αξιολόγηση της προσωπικής ηθικής στο επάγγελμα του ασφαλιστή.

Αρχικά, η προσωπική ηθική περιγράφεται κατά κύριο λόγο ως ο πλέον βασικός και κρίσιμος παράγοντας για τη διαμόρφωση της επαγγελματικής ηθικής και της σύγκρουσης των συμφερόντων. Συγκεκριμένα, οι περισσότεροι συνεντευξιαζόμενοι, καταλήγουν στην υπεροχή της έναντι των υπόλοιπων παραγόντων, θεωρώντας ότι ένα ισχυρό σύστημα αξιών, είναι ικανό να διατηρεί και να προστατεύει την ηθικότητα του κάθε ασφαλιστή, ανεξάρτητα από εξωγενείς παράγοντες και επιρροές. Για παράδειγμα, με την Ιωάννα ακολουθεί ο εξής διάλογος:

> ***Συνεντευκτής:*** *Οκ. Άρα για να κάνω λίγο ένα sum up. Ποιο πιστεύεις ότι είναι το πιο μεγάλο προσόν για έναν ασφαλιστή, ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη...*
>
> .....
>
> ***Ιωάννα:*** *Ναι οκ. Πιστεύω ότι είναι (.) η ηθική σου. Το πώς έχει μεγαλώσει. Γιατί σου λέω ότι ακόμη και να πήγαινα σε έναν κακό χώρο, έτσι πιστεύω τουλάχιστον, σε έναν κακό εργασιακό χώρο θα είχα φύγει. Γιατί δεν θα με άφηνε ο πατέρας μου, γιατί δεν θα εξέφραζε εμένα, θα χτυπούσε δηλαδή πάνω στην ηθική μου ρε παιδί μου, σε αυτό που έχω μάθει, σε αυτό που ξέρω, στον τρόπο με τον οποίο έχω μάθει να λειτουργώ. Άρα θα έλεγα πρώτα απ' όλα το δικό σου σύστημα αξιών.*

Παρόμοιες απαντήσεις με την Ιωάννα δίνονται και από τους υπόλοιπους συνεντευξιαζόμενους. Ο Γιάννης για παράδειγμα, υποστηρίζει θερμά την αξία της προσωπικής ηθικής τονίζοντας στην ίδια ερώτηση:

> *«...πρώτα από όλα, πρώτα από όλα είναι αυτό που σου είπα και πριν, είναι η οικογένειά σου. Το πως έχεις μεγαλώσει. Αυτό που είπαμε και πριν ως ηθικό αξιακό σύστημα δηλαδή. Τι έχεις εσύ μέσα στο κεφάλι σου και μέσα στην καρδιά σου. Από όλα εκεί ξεκινάνε.»*

Η επικράτηση της προσωπικής ηθικής αποτυπώνεται σε πολλές τοποθετήσεις τους, γεγονός που εμφανίζει την έντονη υποστήριξη της προσέγγισης της θεωρίας bad apples, σύμφωνα με την οποία, η ηθική συμπεριφορά εξαρτάται από τα προσωπικά χαρακτηριστικά του ατόμου (Brass κ.συν., 1998).

Μάλιστα, είναι ενδιαφέρον εν προκειμένω να σημειωθεί, πως η έννοια της προσωπικής ηθικής εξηγείται από τον καθένα ως απόρροια των διδαχών και των αξιών του οικογενειακού περιβάλλοντος. Πράγματι, σε αρκετές περιπτώσεις, οι συνεντευξιαζόμενοι στέκονται σε συμβουλές και νουθεσίες των γονιών τους, σε εικόνες και αντιλήψεις, έντονα σμιλευμένες επάνω τους και σε αξίες με τις οποίες είναι γαλουχημένοι. Για παράδειγμα ο Γιώργος παραθέτει την εξής άποψη:

> «*Δηλαδή κάθε κίνηση που κάνω λέω, μπορώ να κοιμηθώ το βράδυ; Δεν ξέρω μου το έχει περάσει αυτό ο πατέρας μου από τότε που ήμουν πολύ μικρός. Μου έλεγε, ό,τι και να κανείς θα σκέφτεσαι πάντα αν μπορείς το βράδυ να κοιμηθείς ήσυχος και έτσι το πέρασα και έτσι ήταν.*»

Ομοίως η Δήμητρα σχολιάζει:

> *«Εγώ έχω βαθιές ρίζες από την οικογένειά μου. Έχω αυστηρές γραμμές. Ο πατέρας μου, μου είχε πει μια πάρα πολύ σοφή κουβέντα, την οποία την έχω μεταλαμπαδεύσει και στα παιδιά μου. Μου είχε πει, παιδί μου να κάνεις ό,τι θες στη ζωή σου γιατί πρέπει να τη ζήσεις. Αλλά θέλω ένα πράγμα. Το πρωί που θα ξυπνάς, να μην ντρέπεσαι για την προηγούμενη μέρα. Και αυτό το έχω κρατήσει και νομίζω ότι είναι φανάρι στη ζωή μου.»*

Εν προκειμένω λοιπόν κρίνεται θετική η απομάκρυνση της προσωπικής ηθικής από την παρωχημένη στενή διασύνδεσή της με πάγια χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και του χαρακτήρα (Ντάβου, 2016) και αναθερμαίνεται η προσέγγισή της με τους κοινωνιολογικούς όρους της κατασκευής της προσωπικής ταυτότητας και της κοινωνικοποίησης.

Με αυτόν τον τρόπο, καθίσταται πιο εμφανής η λειτουργία του πλαισίου αναφοράς του καθενός, βάσει του οποίου διαμορφώνεται το συναισθηματικό πλαίσιο που χρωματίζει όλες τις μετέπειτα πληροφορίες αναφορικά με το θεσμό των ασφαλειών. Μάλιστα, με το ίδιο πλαίσιο αξιολογούνται η ταυτότητα και οι πρακτικές της κάθε ομάδας. Για παράδειγμα, στα πλαίσια της προτυποποίησης (Vaughan & Hogg, 2010) η Αναστασία τονίζει το εξής: «*Δηλαδή λέω ο αδερφός μου πάει να δώσει*

τώρα μια αποζημίωση για να καλύψει έναν κίνδυνο ενός ανθρώπου; Κάτι πολύ μαγικό το θεωρούσα όλο αυτό. Μου άρεσε, το εκτιμούσα, το σεβόμουν, το θαύμαζα...»

Στον αντίποδα όμως της θεωρίας των bad apples και της κυριαρχίας της προσωπικής ηθικής, κινείται η προσέγγιση των bad barrels, η οποία τονίζει την υπεροχή των οργανωσιακών και κοινωνικών παραγόντων, στο πλαίσιο της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων (Brass κ.συν., 1998·Chonko & Hunt, 2000·Ferrel & Gresham, 1985). Ειδικότερα, μερικές αναφορές των συνεντευξιαζόμενων, χαρακτηρίζουν το ρόλο του μάνατζερ και μερικώς του γραφείου, ισχυρότερο ακόμη και από την προσωπική ηθική. Χρίζει όμως προσοχής το επίπεδο στο οποίο αποδίδει ο καθένας τη λειτουργία του εκάστοτε παράγοντα.

Συγκεκριμένα, η επιρροή της προσωπικής ηθικής λειτουργεί καθαρά σε ατομικό επίπεδο και δεν φέρει μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στον ασφαλιστικό θεσμό. Από την άλλη, ο ρόλος του μάνατζερ φαίνεται να εκλαμβάνεται από τα υποκείμενα της έρευνας ως διττός. Από τη μία πλευρά, λειτουργεί στο ατομικό πεδίο που αποτελεί άλλωστε και το επίκεντρο της έρευνας. Από την άλλη όμως, τονίζεται η αξία και η επιρροή του βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα στο συλλογικό επίπεδο της αγοράς του ασφαλιστικού θεσμού, που ίσως να ξεπερνά σε ένταση και βαρύτητα την προσωπική ηθική.

Η ανάλυση που ακολουθεί στην ενότητα των σημαντικών άλλων, περιγράφει το παραπάνω σκεπτικό και ίσως θέτει τις βάσεις για την επαναπροσέγγιση του δίπολου bad apples και bad barrels, σε μία νέα διάσταση, δίνοντας ενδεχομένως μία απάντηση σε ένα ερώτημα που παραμένει αναπάντητο τις τελευταίες τέσσερις δεκαετίες.

Τέλος, τα ποιοτικά δεδομένα που προκύπτουν από τη διερεύνηση των κανονιστικών προτύπων της δεοντολογικής και της κανονιστικής θεωρίας, κρίνονται ως αδύναμα για την υποστήριξη των ευρημάτων που εντοπίζονται στη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Πράγματι, αν και βρίσκονται τοποθετήσεις που φαίνονται να εμφορούνται με τη δεοντολογική ή την τελεολογική θεωρία, δεν μπορεί να βρεθεί ορισμένη ουσιώδης διάκριση, με δεδομένο πως όλοι οι συνεντευξιαζόμενοι εμφανίζονται ηθικοί και επαγγελματικά ορθοί στην άσκηση των καθηκόντων τους. Για παράδειγμα η Ιωάννα υποστηρίζει από την οπτική της δεοντολογίας και του ιδεαλισμού ότι:

«Να σου το πω διαφορετικά. Εγώ βλέπω δύο δυνατότητες. Είναι η μία

δυνατότητα του να υποστηρίξεις τα συμφέροντα του πελάτη όσο πιο καλά μπορείς και η άλλη εναλλακτική, η άλλη δυνατότητα, να υποστηρίξεις τα συμφέροντα του πελάτη και να αποκομίσεις και εσύ ό,τι μπορείς. Δεν δέχομαι ότι δικαιολογείται όμως το να υποβαθμιστούν τα συμφέροντα του πελάτη. Δεν το δέχομαι. Υπάρχει πάντα τρόπος είτε για το ένα, είτε για το άλλο. Όχι όμως το να ρίξεις τον πελάτη. Είμαι πολύ συγκεκριμένη.»

Από την άλλη, η Μαρία αναφέρει μία περισσότερο τελεολογική απόχρωση: *Να επιλέξεις εσύ ανάμεσα σε δύο εταιρείες ... που η μία έχει μεγαλύτερη προμήθεια και η άλλη έχει λιγότερη προμήθεια, αλλά ο πελάτης τις χρειάζεται, εντάξει δε νομίζω ότι είναι τόσο τραγικό να πας εκεί που έχεις την περισσότερη προμήθεια.»*

4.2. Δημογραφικοί Παράγοντες

Συνεχίζοντας τη διερεύνηση των προσωπικών χαρακτηριστικών, οι δημογραφικοί παράγοντες της ηλικίας και του φύλου, όπως υποστηρίζεται και στην επισκόπηση του ερευνητικού υλικού, δείχνουν να ευθύνονται μερικώς για την ηθικότητα μίας συμπεριφοράς.

Συγκεκριμένα, όσον αφορά στο φύλο, στα πλαίσια της συμπεριφοριστικής ηθικής, αναμένεται μεγαλύτερη ηθικότητα από την πλευρά των γυναικών (Kennedy κ.συν., 2016· Kish-Gephart κ.συν., 2010· O'Fallon & Butterfield, 2005) με την αιτιολογική βάση να εδράζεται στην επιρροή των κοινωνικά κατασκευασμένων εικόνων που ταυτίζονται με το κάθε φύλο (Elly κ.συν., 2007· Stedham κ.συν., 2007) καθώς και στα στάδια της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης του Kohlberg (1969, όπ. αναφ. στο Stedham κ. συν., 2006, σελ. 164). Από την άλλη, ο παράγοντας της ηλικίας, θεωρείται πως σχετίζεται θετικά με την ηθική συμπεριφορά, καθώς συνδέεται με την πρόσκτηση γνώσεων, εμπειρίας και ωριμότητας (Kish-Gephart κ.συν., 2010· Lewicki κ.συν., 1997· O'Fallon & Butterfield, 2005)

Η ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων, παρουσιάζει ορισμένα στοιχεία για τους παράγοντες του φύλου και της ηλικίας, τα οποία είτε συμφωνούν με τη θεωρία, είτε αποκλίνουν από αυτήν, είτε δημιουργούν πιθανά, την ανάγκη αξιοποίησης μίας διαφορετικής οπτικής.

Αρχικά, για το θέμα της επιρροής του φύλου σε θέματα ηθικής στην εργασία, οι διαφορές στο λόγο των συνεντευξιαζόμενων φαίνονται να μοιράζονται σε τρεις διαφορετικές ομαδικές αναφορές, καθιστώντας συγκεχυμένη την επιστημολογική

προσέγγιση της επιρροής του εν λόγω παράγοντα στο πεδίο της επαγγεελματικής ηθικής. Αξίζει λοιπόν η ποιοτική περιγραφή του περιεχομένου των εν λόγω θέσεων, περισσότερο διότι προκύπτουν ενδιαφέροντα στοιχεία από το που αποδίδει ο καθένας την ανηθικότητα ή μη του κάθε φύλου.

Στα πλαίσια της πρώτης ομάδας των συνεντευξιαζόμενων, η γυναίκα χαρακτηρίζεται περισσότερο πονηρή, διεκδικητική και ανήθικη σε σχέση με τον άνδρα. Για παράδειγμα, ο Νίκος αναφέρει ότι «*οι γυναίκες είναι πιο πονηρές. Δηλαδή μπορεί μέσα από την αύρα τους, την ηρεμία που βγάζουν και τη γλυκύτητά τους, να μην καταλάβεις από πού σου ήρθε.»* Έπειτα, ο Γιάννης, διατυπώνει με μεγαλύτερη έμφαση και ένταση ότι: «*έχουν το πιο χαλαρό αξιακό σύστημα στο επάγγελμα… οι γυναίκες είναι πιο πονηρές, πάντα από τους άντρες. Είναι πιο πονηρές... Και πιο προσηλωμένες στο στόχο. Οι άντρες είναι πιο συναισθηματικοί ... Από τις σχέσεις τους μέχρι τα επαγγελματικά.».*

Μάλιστα, ενώ ο Γιάννης σχολιάζει την ηθικότητα των γυναικών όπως την αντιλαμβάνεται ο ίδιος, παράλληλα διαφωνεί κατηγορηματικά και με την κοινωνικά κατασκευασμένη εικόνα που ταυτίζεται με τη γυναίκα, η οποία την χαρακτηρίζει περισσότερο ευαίσθητη και ηθική. Για του λόγου το αληθές, ακολουθεί ο εξής διάλογος:

> ***Συνεντευκτής:*** *Άρα δεν συμφωνείς ενδεχομένως ότι οι γυναίκες είναι πιο, ας το πω ευαίσθητες;*
>
> ***Γιάννης:*** *Όχι. Αλλά από την άλλη σου λέω, η παγιωμένη άποψη είναι αυτή που λες. Ότι είναι πιο ευαίσθητες. Επειδή ρωτάς εμένα ... λέω ότι γυναίκες ίσως να είναι ακόμη χειρότερες σε αυτό... Είναι πιο πονηρές.».*

Αξίζει βέβαια να επισημανθεί, πως η άποψη του Γιάννη, σύμφωνα και με τον ίδιο, εμφανίζει μεγάλο κίνδυνο επιλεκτικής παρατήρησης (Babbie, 2011, σελ. 38), καθώς στο παρελθόν, είχε μία κακή επαγγελματική εμπειρία με το μάνατζερ του προηγούμενου γραφείου, που τύγχανε να είναι γυναίκα. Όντως, αναφέρει ότι : «*ίσως να προκύπτει και από την προηγούμενη εμπειρία μου στο γραφείο*» και επαναλαμβάνει στη συνέχεια «*ίσως να έχω επηρεαστεί πολύ από το γραφείο που ήμουν*»

Ίσως λοιπόν εν προκειμένω, να ελλοχεύει πιο έντονα ο κίνδυνος μίας υπερβολικής γενίκευσης, ο σχηματισμός ενός ορισμένου μοτίβου και η ανάπτυξή μίας γενικής αντίληψης, η οποία καθορίζει μελλοντικές ερμηνείες συμβάντων και συνθηκών. Η

αλήθεια είναι βέβαια, πως κάτι τέτοιο ενυπάρχει de facto στην κρίση των ανθρώπων και αποτελεί ένα θεμελιώδες σφάλμα (Babbie, 2011). Απλώς στην εν λόγω περίπτωση κρίνεται από τον ερευνητή απαραίτητη η σημείωσή του.

Έπειτα, παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον το γεγονός, ότι η τρίτη συνέντευξη που στηρίζει την ανηθικότητα των γυναικών, ανήκει σε γυναίκα. Ειδικότερα η Μαρία, τονίζει ότι οι γυναίκες είναι πιο ανταγωνιστικές, πονηρές, διεκδικητικές και ανήθικες στο χώρο των ασφαλειών, αμφισβητώντας έτσι την εικόνα της θηλυπρέπειας και της συνακόλουθης ευαισθησίας, που προτείνεται ως κανόνας. Συγκεκριμένα επισημαίνει ότι:

> *«γίνονται πιο διεκδικητικές οι γυναίκες και χρησιμοποιούν μέσα, πώς να στο πω, περισσότερο ανήθικα ρε παιδί μου. Δεν ξέρω. Έτσι το έχω δει εγώ. Έτσι το βλέπω στα μάτια μου. Νομίζω πως οι γυναίκες είναι αυτές οι οποίες κινούνται πιο δόλια στο χώρο.»*

Στην προσπάθειά της μάλιστα να δικαιολογήσει την άποψή της, προκύπτει μία σημαντική λανθάνουσα διάσταση, η οποία φαίνεται πως αγνοείται. Ενώ δηλαδή η ίδια αποτινάζει την επιρροή της εικόνας της θηλυπρέπειας, θέτει μία διαφορετική κοινωνικά κατασκευασμένη εικόνα και παραδοχή, ήτοι την επαγγελματική υπεροχή του άντρα. Για τη Μαρία, η κοινωνικά αναμενόμενη αντρική κυριαρχία στο εργασιακό περιβάλλον, δημιουργεί μία αντίρροπη δύναμη από τις γυναίκες, στην προσπάθειά τους να ανελιχθούν και να διαψεύσουν αυτήν την αντίληψη. Προς την επίρρωση αυτού αναφέρει ότι:

> *«...νομίζω ότι έχουμε κατηγορηθεί κιόλας εμείς οι γυναίκες, ότι είμαστε πιο πονηρές από τους άντρες. Εσείς οι άντρες είστε πιο αθώοι και όσο μπαίνουμε σε επαγγελματικό χώρο, επειδή υπάρχει άποψη ότι ο άντρας είναι άντρας και πάντα ο άντρας είναι πιο πάνω τη γυναίκα, νομίζω πως εκεί οι γυναίκες το παίρνουν πιο πολύ πεισματικά και για αυτό πάνε να αποδείξουν άλλα πράγματα. Για αυτό γίνονται πιο ανήθικες σε αυτόν το χώρο.»*
>
> .....
>
> *«...ψυχολογικό είναι το θέμα καθαρά να ξέρεις, στην προσπάθειά τους να ξεπεράσουν αυτό γίνονται χειρότερες. Και όχι μόνο στο χώρο μας. Το έχω δει και αλλού... Και γι'αυτό έχω βγάλει αυτή την άποψη ότι οι γυναίκες σε αυτόν το χώρο είναι πιο διεκδικητικές και ανταγωνιστικές και χρησιμοποιούν και μερικές*

φορές αθέμιτα μέσα...»

Στη συνέχεια, το δεύτερο σύνολο αναφορών υποστηρίζει, πως ο παράγοντας του φύλου δεν συνδέεται με την ηθική συμπεριφορά και προκρίνει αντ' αυτού την υπεροχή της προσωπικής ηθικής. Για παράδειγμα με την Ιωάννα, πραγματοποιείται ο εξής διάλογος:

> ***Συνεντευκτής:*** *Πιστεύεις όμως ότι υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα για έναν άνδρα να επιδείξει ανήθικη συμπεριφορά από ότι μία γυναίκα;*
>
> ***Ιωάννα:*** *Δεν νομίζω να παίζει ρόλο αν είσαι άντρας ή γυναίκα. Ή είσαι ηθικός ή δεν είσαι.*
>
> ***Συνεντευκτής****: Αν έπρεπε να μοιράσεις τις πιθανότητες; Επειδή μου είπες ότι οι γυναίκες ενδιαφέρονται πιο πολύ.*
>
> ***Ιωάννα:*** *Ε δεν ξέρω αν το ενδιαφέρον φτάνει στην ηθική που λες. Έχω δει άνδρες να κινούνται αντιεπαγγελματικά, έχω δει και γυναίκες. Θα μπορούσα να στηρίξω το φύλο μου (γέλια), αλλά δεν βλέπω κάποια διαφορά. Εγώ τουλάχιστον έτσι;*

Ομοίως ο Γιώργος στην ίδια ερώτηση δίνει την εξής απάντηση: «*Δεν ξέρω, δεν νομίζω. Θα σου έλεγα λίγο ανάμεικτα τα πράγματα... Η παιδεία βγαίνει στην επιφάνεια. Τώρα αν είσαι άνδρας, αν είσαι γυναίκα, ποια είναι η διαφορά;*»

Από την άλλη, η τρίτη ομάδα τοποθετήσεων υπερθεματίζει για την ηθικότητα των γυναικών και χαρακτηρίζει τους άνδρες περισσότερο ανταγωνιστικούς και αφοσιωμένους στο στόχο, με αποτέλεσμα να αποκλίνουν από τα συμφέροντα του πελάτη με μεγαλύτερη ένταση και συχνότητα. Μάλιστα, είναι ενδιαφέρον το γεγονός, ότι κοινή βάση σκέψης και πλαίσιο αναφοράς και των τριών συνεντευξιαζόμενων της εν λόγω ομάδας, όσον αφορά στην αξιολόγηση της ηθικότητας της συμπεριφοράς των δύο φύλων, φαίνεται πως ορίζεται η φύση και η δυναμική της αναπτυσσόμενης σχέσης μεταξύ ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και πελάτη.

Συγκεκριμένα η Αναστασία, σε ερώτηση του ερευνητή για τη σχέση που διαμορφώνουν οι γυναίκες με τους πελάτες συγκριτικά με τους άνδρες, επισημαίνει ότι, *«από τη φύση μας είμαστε πιο δοτικές, ενδιαφερόμαστε περισσότερο, εκφράζουμε τα συναισθήματα μας, θεωρώ ότι έχουμε καλύτερη επικοινωνία. Οι άντρες συνήθως είναι νομίζω πιο ανταγωνιστικοί. Εστιάζουν περισσότερο στην πώληση για το*

αποτέλεσμα, παρά στον πελάτη.».

Μία τέτοια τοποθέτηση υποδηλώνει τη διάκριση που εντοπίζεται στις υπάρχουσες έρευνες, σχετικά με το επίπεδο της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης του Kohlberg που αξιοποιεί το κάθε φύλο. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρεται και στη θεωρία (Kohlberg, 1969, όπ. αναφ. στο Stedham κ. συν., 2006, σελ. 164), οι γυναίκες κρίνεται πως κινούνται στο τρίτο επίπεδο (προσδοκίες σημαντικών άλλων και διατήρηση σχέσεων), ενώ οι άνδρες στο τέταρτο επίπεδο (σεβασμός στους κανόνες και στη διατήρηση της δημόσιας τάξης).

Μάλιστα η Gilligan (1982), βασιζόμενη σε αυτήν τη διάκριση, καταλήγει στο συμπέρασμα ότι από τη μία πλευρά οι γυναίκες προσανατολίζουν τη συμπεριφορά τους προς την ηθική της φροντίδας, με στόχο τη διατήρηση αρμονικών διαπροσωπικών σχέσεων. Από την άλλη, αναδεικνύει ως άξονα της σκέψης των ανδρών την ηθική της δικαιοσύνης και ότι αποπροσωποποιούν τις σχέσεις τους, με στόχο την επιτυχία, την επιβράβευση, την ανταγωνιστικότητα και την οικονομική άνοδο.

Συνεχίζοντας τον παρόντα συλλογισμό, από τις πέντε γυναίκες που συμμετέχουν στην έρευνα, φαίνεται πως οι τέσσερις εμφανίζουν και αναπαράγουν την παραπάνω διάκριση. Για παράδειγμα, το σχόλιο της Δήμητρας αποτελεί βασικό άξονα της θεωρίας της φροντίδας καθώς εστιάζει στη μητρότητα:

> *«Περισσότερο αυτό που με χαρακτηρίζει είναι η μητρότητα. Αυτή είναι μία διαφορά με τους άντρες που λες, που δεν μπορεί να καλυφθεί. Εκείνοι είναι πιο τυπικοί, πιο formal. Εγώ έχω πολύ έντονο, την εκπομπή της μητρότητας. Δηλαδή φέρομαι στους πελάτες μου, σαν να είμαι η μαμά τους. Τους φροντίζω, τους κανακεύω, τους νοιάζομαι. Πως κάνει η μαμά σου που σου λέει βάλε το μπουφάν, σκεπάσου, μην κρυώσεις. Για αυτό είμαστε, για να σου απαντήσω, πιο σωστές.»*

Στο ίδιο επίπεδο κινείται και η Ιωάννα, η οποία βέβαια στο τέλος κατέληξε στη θέση πως το φύλο δεν επηρεάζει την ηθικότητα της συμπεριφοράς, *«… οι γυναίκες είμαστε πιο (.) πώς να σου το πω, ανοικτές στο να ακούσουμε έναν πελάτη, ενδιαφερόμαστε πιο πολύ. Οι άνδρες μπορεί να είναι πιο λιτοί και απότομοι στην αλληλεπίδρασή τους με τους πελάτες. Πιο αρκούδες (γέλια)…»*

Από τα παραπάνω πιθανά να προκύπτει μία σύγκλιση με την παραπάνω θεωρία

όσον αφορά στην ταύτιση του κάθε φύλου με ένα διακριτό στάδιο σκέψης, διότι πέραν της ερμηνείας των τοποθετήσεων των περισσότερων γυναικών που συμμετέχουν στην έρευνα, συνηγορούν προς αυτό και οι διατυπώσεις μερικών ανδρών συμμετεχόντων. Για παράδειγμα ο Κώστας αναφέρει ότι:

> *«θεωρώ τον εαυτό μου σαν ασφαλιστικό σύμβουλο, θεματοφύλακα των κανόνων μίας εμπορικής συμφωνίας μεταξύ δύο μερών, της ασφαλιστικής εταιρείας και του καταναλωτή. Ο ρόλος του συμβούλου είναι να αναδείξει τα όρια της συναλλαγής, το τι μπορεί να συμβεί και να κρατήσει σε απόλυτη ισορροπία τα δύο μέρη.».*

Στο ίδιο πλαίσιο σκέψης, ο Νίκος σχολιάζει :

> «*Δεν γίνεται να μη βαδίζεις σε αυτήν τη δουλειά με ένα σύνολο κανόνων. (.) Εμένα με έχει βοηθήσει πάρα πολύ αυτό. Σε κάθε πώληση έχω στο μυαλό μου κάποια στάνταρ που πρέπει να ακολουθήσω για να προσφέρω αυτό που οφείλω στον πελάτη. Να ασκήσω σωστά τα καθήκοντά μου.»*

Εκείνη βέβαια η οποία δεν αναπαράγεται, στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, είναι η τοποθέτηση της Gilligan (1982) σχετικά με τα επίπεδα ανηθικότητας που διέπει το κάθε στάδιο. Παρόλο που υποδηλώνεται από το λόγο των συνεντευξιαζόμενων η πιθανή ταύτιση του κάθε φύλου με το αντίστοιχο επίπεδο σκέψης του Kohlberg, δεν προκύπτουν ουσιώδη και επαρκή στοιχεία για την υποστήριξη της θέσης της Gilligan. Πράγματι, μόνο η Δήμητρα και η Αναστασία αναγνωρίζουν πως η πρακτική και η συμπεριφορά των αντρών κατά την αλληλεπίδρασή τους με τους πελάτες μπορεί να εντείνουν την επαγγελματική ανηθικότητα (βλ. παραπάνω αποσπάσματα).

Κλείνοντας τη διερεύνηση του παράγοντα του φύλου, η συνολική επισκόπηση των σχετικών δεδομένων δεν αναδεικνύει την επιρροή του προς την ηθικότητα μίας συμπεριφοράς, όπως προτείνεται από τη βιβλιογραφία. Η παραδοχή της ηθικής ευαισθησίας των γυναικών έναντι των ανδρών, σε όλα τα στάδια της ηθικής διαδικασίας (Rest, 1986), δεν επιβεβαιώνεται με τα δεδομένα της παρούσας έρευνας, καθώς οι αναφορές των συνεντευξιαζόμενων δείχνουν ότι κατανοούν και να αντιλαμβάνονται μία περισσότερο ουδέτερη συμβολή του φύλου προς την διαμόρφωση της επαγγελματικής ηθικής. Ενδεχομένως, ένα μεγαλύτερο δείγμα μίας ποσοτικής έρευνας να μπορεί να προσθέσει μεγαλύτερη αξιοπιστία στο εκτιθέμενο

συμπέρασμα. Πάντως σε κάθε περίπτωση, θεωρείται βασικό πλεονέκτημα η μέθοδος της έρευνας πεδίου, ως προς τη διερεύνηση των εμπειριών και των στάσεων του κάθε ατόμου.

Ο επόμενος δημογραφικός παράγοντας που αποτελεί αντικείμενο της έρευνας είναι η ηλικία. Πράγματι, η βιβλιογραφική ανασκόπηση εμφανίζει μία ισχυρή τάση προς την παραδοχή της υπόθεσης περί θετικής συσχέτισης ηλικιακής αύξησης και ηθικότητας (Lewicki, Poland, Minton & Sheppard,1997 και O'Fallon & Butterfield, 2005). Η αποτίμηση των ποιοτικών δεδομένων περιγράφει μία νέα κατάσταση, η οποία φαίνεται να προσεγγίζει την υπάρχουσα θεωρία μόνο in principio.

Συγκεκριμένα, οι περισσότεροι συνεντευξιαζόμενοι, ενώ συμφωνούν με την παραπάνω διαπλοκή ηλικίας και ηθικότητας, εκφεύγουν της κλασσικής διασύνδεσης της ηλικίας με το ηλικιακό έτος και επιλέγουν συνολικά, με εξαίρεση μόλις έναν συμμετέχοντα, να την συναρτήσουν σχεδόν αποκλειστικά με την επαγγελματική σταδιοδρομία και εμπειρία στο χώρο των ασφαλειών.

Κάτι τέτοιο, σύμφωνα με τον ερευνητή, ενδεχομένως να δημιουργεί την ανάγκη επαναπροσέγγισης του δημογραφικού παράγοντα της ηλικίας στο εργασιακό περιβάλλον, καθώς οι περισσότερες έρευνες, ακολουθώντας την ποσοτική μεθοδολογία, περιορίζονται στον έλεγχό της σε αριθμητική βάση, με γενικές αναφορές στην ωριμότητα και στην εμπειρία ζωής που προσαρτάται σε αυτήν. Την ίδια βάση μάλιστα χρησιμοποιεί στα πλαίσια της έρευνας πεδίου και η παρούσα εργασία. Όπως φαίνεται όμως, η ηλικία εν τέλει αποτιμάται, ως επί το πλείστον, ως ενδεχομενική και πως υποκρύπτει λανθάνουσες διαστάσεις, οι οποίες δεν αξιολογούνται στο βαθμό που πρέπει.

Προς την επίρρωση των προαναφερθέντων, αξίζει η παράθεση μερικών αποσπασμάτων. Αρχικά, με τον Γιάννη γίνεται ο εξής διάλογος:

> «***Κώστας:*** *... Θεωρώ ότι αν στην αρχή της καριέρας μου είχα έναν άνθρωπο, έναν μάνατζερ, ο οποίος μου έδειχνε ότι πρέπει να βάλω στο κέντρο το συμφέρον μου και όχι τον πελάτη, σαφέστατα δεν θα είχα αυτή την πορεία και σαφέστατα δεν θα πίστευα αυτές τις αρχές.*
>
> ***Συνεντευκτής:*** *Σε αυτό θα συνέβαλε περισσότερο το νεαρό της ηλικίας σου ή η απειρία σου στο χώρο;*
>
> ***Κώστας:*** *Κοίτα (.) Περισσότερο η απειρία μου γιατί εγώ στα 23 μου είχα*

πολλές εικόνες και ερεθίσματα γενικά και από τις σπουδές μου και από άλλες επαφές που είχα, άρα η απειρία μου θα έλεγα να διακρίνω και να αξιολογήσω τις καταστάσεις του επαγγέλματος.»

Με την ίδια λογική διέπεται και η τοποθέτηση της Δήμητρας.

«... Έχω πάει σε γραφεία που ο διευθυντής του γραφείου χρώσταγε σε όσους λένε καλημέρα, έκλεβε τις προμήθειες των συνεργατών, έκλεβε πελάτες, γινόταν της τρελής. Εντάξει αυτό το αντιλαμβάνεσαι με τη πάροδο του χρόνου και με την εμπειρία που αποκτάς στο χώρο, ώστε να μπορείς να το αξιολογήσεις και να κινηθείς αναλόγως...

Μικρή παρέκκλιση των παραπάνω απόψεων αποτελεί η διατύπωση του Βαγγέλη, η οποία εμμέσως υποδηλώνει τον αριθμητικό ορισμό της ηλικίας, «*... Σίγουρα για έναν μικρότερο σε ηλικία θα ήταν πιο εύκολο να αποπροσανατολιστεί...»*

Στον αντίποδα της θετικής επιρροής της ηλικίας-επαγγελματικής σταδιοδρομίας, βρίσκονται δύο συνεντευξιαζόμενοι, οι οποίοι αναδεικνύουν εκ νέου την ενδεχομενικότητα της λειτουργίας της ηλικίας, κινούμενοι βέβαια πιο κοντά στη λογική του ηλικιακού έτους. Ειδικότερα, αμφότεροι θεωρούν, πως όσο μεγαλώνει κάποιος έρχεται αντιμέτωπος με νέες καταστάσεις στη ζωή του, οι οποίες τείνουν να μεταβάλλουν τη μέχρι τότε στάση και συμπεριφορά του. Τέτοιες καταστάσεις κυρίως θεωρούνται οι οικογενειακές υποχρεώσεις, οι αντίστοιχες ανάγκες που γεννώνται, καθώς και η εντονότερη επιθυμία για οικονομική και κοινωνική ανέλιξη και αναγνώριση.

Πράγματι ο Γιάννης, σε ερώτηση του ερευνητή για το αν έχει βρεθεί ποτέ στη θέση του να κινηθεί περισσότερο με την προοπτική του κέρδους σε μία πώληση έναντι των συμφερόντων του πελάτη, απαντά αρνητικά, αποδίδοντάς το στο νεαρό της ηλικίας του. Μάλιστα συνεχίζει και τονίζει το εξής,

«*...λόγω ηλικίας μπορεί να είμαι πιο πολύ κολλημένος στις αρχές μου ενώ μεγαλώνοντας που μπαίνουν μέσα και άλλοι παράγοντες, όπως η οικονομική ανάγκη, οικογένειες και τα λοιπά, ότι αυτό κάποια στιγμή τους αλλάζει. Εγώ δεν μπορώ να το δω αυτό, ούτε το ενστερνίζομαι...»*

Παρόμοια άποψη εκφράζει και ο Γιώργος, ο οποίος με την ιδιότητα του μάνατζερ επισημαίνει ότι «*περισσότερη προσοχή θέλει ο μεγαλύτερος που ψάχνεται για περισσότερα, οικονομικά και επαγγελματικά.».*

Μετά τη συνολική επισκόπηση των παραπάνω ευρημάτων, φαίνεται πως στο στενά πλαισιοθετημένο πεδίο της έρευνας, ο αναστοχασμός των υποκειμενικών εμπειριών των συνεντευξιαζόμενων δεν συγκλίνει με τη θέση της βιβλιογραφίας, για την επιρροή της ηλικίας επί της ηθικής συμπεριφοράς, αλλά αντ' αυτού προτείνεται η διατύπωση μίας νέας υπόθεσης περί επιρροής της επαγγελματικής σταδιοδρομίας στην ηθικότητα στο ασφαλιστικό περιβάλλον, παρά της ηλικίας αυτής καθαυτήν.

Μάλιστα, ακόμη και με το δεδομένο της ενδεχομενικότητας του παράγοντα της ηλικίας, αξιολογείται ως αυθαίρετη, ανούσια και αυτοπεριοριστική η ενσωμάτωσή σε αυτόν της επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Ως παράδειγμα, ακολουθεί το παρακάτω απόσπασμα:

> ***Συνεντευκτής****: Κατάλαβα, ναι. Απλώς μία διευκρίνιση. Όταν αναφέρεσαι στο νέο συνεργάτη, πως αξιολογείς έναν νέο στο χώρο; Νέο βάσει ηλικίας;*
>
> ***Γιώργος:*** *Εε βάσει ηλικίας, βάσει εμπειρίας (.) Κυρίως θα έλεγα το δεύτερο, βάσει εμπειρίας, γιατί για παράδειγμα στο γραφείο μου μανατζάρω τώρα νέους συνεργάτες που είναι πραγματικά άγουροι στο χώρο και είναι άνω των 35- 40, με τη δική τους επαγγελματική σταδιοδρομία σε άλλα πεδία βέβαια.*

Από την παραπάνω τοποθέτηση, ουσιαστικά αποτυπώνεται η διάσταση μεταξύ τους. Αν μάλιστα προσθέσει κανείς στον εν λόγω συλλογισμό, τις επαγγελματικές διακυμάνσεις και μεταβολές που αντιμετωπίζει ένα άτομο, ειδικά σε μία περίοδο οικονομικής κρίσης και κοινωνικής αστάθειας, η επιρροή και η βαρύτητα της επαγγελματικής εμπειρίας, φαίνεται πως αυξάνεται σημαντικά. Πόσο μάλλον, σε έναν χώρο όπως είναι αυτός της ασφαλιστικής βιομηχανίας, όπου η είσοδος σε αυτόν, είναι περισσότερο ελεύθερη, με πιο χαλαρές δομές και αδύναμα φίλτρα εισροής. Όντως ο Νίκος επισημαίνει ότι,

> «*Στη συγκεκριμένη περίοδο η ανεργία είναι σε πάρα πολύ υψηλά επίπεδα και ο κλάδος μας δίνει τη δυνατότητα σε όλους να ξεκινήσουν να εργάζονται άμεσα χωρίς κάποια συγκεκριμένα κριτήρια, χωρίς κάποιο βασικό μισθό. Επομένως όλοι μπορούν να ξεκινήσουν στο χώρο. Και επειδή υπάρχει ανεργία πολλοί είναι εκείνοι οι οποίοι ξεκινάνε.*»

Συνεπώς, καθώς το δυναμικό των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών που διαμορφώνεται, παρουσιάζει μεγάλες διακυμάνσεις αφενός στην ηλικία και αφετέρου στη διάρκεια της σχετικής επαγγελματικής σταδιοδρομίας και σε συνδυασμό με τα παραπάνω ευρήματα, ενδεχομένως να ενισχύεται η ανάγκη επιπρόσθετου ελέγχου της νέας υπόθεσης που προτείνεται, όσον αφορά στο πεδίο της ασφαλιστικής αγοράς.

4.3 Προμήθεια

Πάγια παραδοχή της βιβλιογραφίας, αποτελεί η αναπόσπαστη διασύνδεση της προμήθειας στα πλαίσια της σχέσης εντολέα-εντολοδόχου, καθώς λειτουργεί θεμελιωδώς επί της βάσης της παροχής υπηρεσιών και της πληρωμής της αντίστοιχης αξίας. Για αυτό άλλωστε, η σύγκρουση συμφερόντων και η συνακόλουθη απειλή της επαγγελματικής ηθικής θεωρείται εγγενής και αναπόφευκτη στο πεδίο παροχής υπηρεσιών (Boatright, 2000). Η πραγματική ή έστω και δυνητική ανάδυση των οικονομικών συμφερόντων και συναφών επιδιώξεων σε συνδυασμό με τους δύο εντολείς του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, θεωρείται πως πάντοτε αλληλεπιδρά με την προστασία των συμφερόντων του πελάτη, στο δυναμικό επίπεδο της διπλής σύγκρουσης-αποφυγής.

Βέβαια, παρά τη φύση της προμήθειας, καμία έρευνα (Kurland, 1995· Cupach & Carson, 2002) δεν εντοπίζει μέχρι στιγμής (με εξαίρεση αυτήν των Honeycutt κ.συν., 2001, στο O'Fallon & Butterfield, 2005) την επιβεβαίωση της υπόθεσης περί επιρροής της στην ηθικότητα της συμπεριφοράς. Η εκτενής ανάλυση των συνεντεύξεων όμως, έρχεται πιθανά αντιμέτωπη με την παραπάνω τάση και οδηγεί στην κατασκευή μίας νέας εκ διαμέτρου αντίθετης υπόθεσης.

Συγκεκριμένα, σχεδόν όλοι οι συνεντευξιαζόμενοι, αναφέρουν την προμήθεια ως το μεγαλύτερο κίνδυνο για να ξεφύγει κανείς από την επαγγελματική υποχρέωση της εξυπηρέτησης των συμφερόντων του πελάτη, με στόχο την επιδίωξη προσωπικών συμφερόντων. Για παράδειγμα, με τον Γιάννη πραγματοποιείται ο εξής διάλογος:

> ***Συνεντευκτής:*** *... Ποιος πιστεύεις λοιπόν αντιστοίχως, είπες για το κέρδος, ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιμετωπίζεις κατά την άσκηση των καθηκόντων σου;*
>
> ***Γιάννης:*** *... Το οικονομικό κέρδος δηλαδή ένας κίνδυνος να σε ωθήσει σε λάθος επιλογές.*
>
> ***Συνεντευκτής:*** *Μπορείς να μου το εξηγήσεις αυτό; Τι εννοείς;*
>
> ***Γιάννης:*** *Ναι. Θέλω να πω ότι δεν δίνουν όλες οι ασφαλιστικές ακριβώς το ίδιο ποσοστό προμήθειας, ούτε όλα τα προϊόντα δίνουν το ίδιο ποσοστό προμήθειας. Επομένως, σε μερικούς μπορεί να υπάρξει κάποιος κίνδυνος στο ποια προϊόντα θα προωθήσουν. Υπάρχει και ο κίνδυνος στο πως θα το*

πουλήσουν στον πελάτη. Να αποκρύψουν κάποια πράγματα, να παραποιήσουν κάποια χαρακτηριστικά του προϊόντος με σκοπό τη διευκόλυνση της πώλησης και την ολοκλήρωση της υπογραφής. Πολλά πράγματα.

Συνεντευκτής: *Εσύ γνωρίζεις ασφαλιστές που το έχουν πράξει αυτό, που έχουν κινηθεί έτσι;*

Γιάννης: *Γνωρίζω αρκετούς...*

Στην ίδια ερώτηση, η απάντηση της Δήμητρας είναι η εξής: «*Αν κυνηγάς έναν στόχο και θέλεις πάση θυσία να πετύχεις ένα νούμερο, εκεί μπορεί να κάνεις κάποια λάθη. Γιατί το προσωπικό συμφέρον καμιά φορά σε τυφλώνει και οδηγεί σε ακρότητες...*»

Εκείνο βέβαια το οποίο αξίζει να επισημανθεί, είναι ο πιθανός εντοπισμός μίας επιπρόσθετης λανθάνουσας διάστασης, στα πλαίσια επιρροής της προμήθειας. Ειδικότερα, μερικές αναφορές των συνεντευξιαζόμενων, συναρτούν τη δυναμική της προμήθειας, με τον παράγοντα της οικονομικής κατάστασης.

Επεξηγηματικά, γίνεται αντιληπτό πως η προμήθεια και το κίνητρο αποκόμισης μεγαλύτερων οικονομικών ωφελειών, εντείνουν το βαθμό και την ένταση της οικονομικής ανάγκης του καθενός, η οποία τροφοδοτεί και υποκινεί τη δραστηριότητά του. Προς αυτήν την κατεύθυνση ο Νίκος τονίζει,

«...είναι να έχεις και λίγο μεγάλη τσέπη. Γεμάτη τσέπη. Γιατί όσο είσαι καλά είναι πολύ πιο δύσκολο να σκεφτείς να ξεφύγεις ηθικά και εδώ ερχόμαστε και στον κίνδυνο. Εάν αυτό που είπα και πριν, φτάσεις κάποια στιγμή ω μη γένοιτο, τα παιδιά σου πεινάνε και δεν έχουν γάλα να πιουν και ψωμί να φάνε, δεν είναι πολύ πιο εύκολο να ξεφύγεις; Άρα σαφώς, δεν είναι ένας κίνδυνος και αυτός;

Ομοίως, η Αναστασία, σε ερώτηση του ερευνητή-συνεντευκτή σχετικά με την εν δυνάμει επιδείνωση ανήθικων συμπεριφορών λόγω της οικονομικής κρίσης απαντά, *«Αυτό πάντα μπορεί να συμβεί κι όντως έχεις δίκιο, πόσο μάλλον τώρα. Μπορεί ένας ασφαλιστής να έχει τις απίστευτες οικονομικές υποχρεώσεις από πίσω του και ναι μπορεί να βάλει μπροστά το προσωπικό του συμφέρον. Και πόσο μάλλον τώρα.».* Εν προκειμένω, είναι καλό να συμπληρωθεί, πως κατά την Αναστασία, ούτως ή άλλως λαμβάνουν χώρα ανήθικες συμπεριφορές λόγω επιδίωξης προσωπικών συμφερόντων. Απλώς επιδεινώνονται με την οικονομική κρίση.

Στη συνέχεια, αξίζει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην τοποθέτηση του Γιώργου, καθώς ορίζει την προμήθεια ως το νούμερο ένα κίνδυνο για την ηθικότητα ενός ασφαλιστή, υπό το κυρίαρχο πρίσμα όμως της οικονομικής κατάστασης. Συγκεκριμένα, αναφέρει ότι:

> *«Ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτό. Δεν ξέρω η ανέχεια; Μπορεί η ανέχεια να ήταν ένας μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτό. Και κυρίως και κυρίως θα έλεγα περισσότερο αν έχει οικογένεια και παιδιά. Δηλαδή αν είσαι μόνος σου, που μπορεί και να μην ξεφύγεις, γιατί λες εντάξει για τον εαυτό μου δεν με νοιάζει, ό,τι και να κάνω θα τα καταφέρω, δεν με νοιάζει. Αλλά όταν έχεις παιδιά τα οποία βλέπεις ότι δεν μπορείς να τους προσφέρεις και δεν μπορείς να τους προσφέρεις τα βασικά, εκεί αυτό ναι μπορεί να σε οδηγήσει. Μπορεί να σε οδηγήσει να ξεφύγεις.»*

Επιπλέον, όπως φαίνεται, ο Γιώργος προσαρτά έναν ακόμη ενδεχομενικό παράγοντα, ήτοι την οικογενειακή κατάσταση, η οποία αναφέρεται και στην ανάλυση του χαρακτηριστικού της ηλικίας. Με δεδομένη τη διαπλοκή των παραγόντων στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, θα μπορούσε να ειπωθεί, πως ένας μεγάλος σε ηλικία, ο οποίος πιθανά έχει τη δική του οικογένεια, αντιστοίχως έχει μεγαλύτερες οικονομικές ανάγκες και βρίσκεται εκτεθειμένος στη μεγαλύτερη απειλή της επαγγελματικής ηθικής, δηλαδή την προμήθεια.

Σε συνέχεια αυτού του συλλογισμού είναι σημαντικό να σημειωθεί, πως οι περισσότεροι συνεντευξιαζόμενοι, αμέσως μετά το σχόλιό τους για τον κίνδυνο της προμήθειας, επισημαίνουν την αξία της προσωπικής ηθικής, της παιδείας και της επιρροής των σημαντικών άλλων, όπως είναι ο μάνατζερ και οι συνεργάτες στο γραφείο. Ουσιαστικά, κάτι τέτοιο παρατηρείται σε όλες τις συνεντεύξεις, με την ερώτηση του οδηγού της συνέντευξης (βλ. Παράρτημα Α ερώτηση Γ7) περί διάκρισης των απαραίτητων προσόντων ή βοηθημάτων ενός ασφαλιστή, σε σχέση με τους κινδύνους που αντιμετωπίζει, απλώς όχι με τόση άμεση και εμφανή αντίθεση. Για παράδειγμα, η Ιωάννα τονίζει ότι:

> *«Στην αρχή θυμάμαι ότι έβλεπα κάποιες προμήθειες που δεν πίστευα ότι μπορούν να βγουν μέσα από μία υπογραφή. Εκεί θεωρώ ότι θα έχανα την μπάλα. Θα έχανα την μπάλα (με έμφαση) αν δεν είχα όλα αυτά τα ακούσματα και δεν είχα αυτό τον απίστευτο πατέρα να με καθοδηγήσει.»*

Με τον ίδιο τρόπο συμπληρώνει και η Δήμητρα το σχόλιο της περί προμήθειας: *«Αλλά και πάλι έχει να κάνει με το χαρακτήρα σου, με το ηθικό στοιχείο που έχεις μέσα σου, πόσο σε καθοδηγεί και πόσο σε φρενάρει.»*

Η μοναδική απόκλιση από το λόγο των υποκειμένων προκύπτει μονάχα από την αποστροφή ενός συνεντευξιαζόμενου στη σχετική ερώτηση για την επιρροή της προμήθειας. Πράγματι από την παρακάτω τοποθέτηση του Βαγγέλη, φαίνεται η έντονη όχλησή του:

> *« Ενώ είναι, θα μπορούσε κάλλιστα να σταθεί ως προϊόν κουβέντας... θα έλεγα ότι δεν είναι κάτι το οποίο θα ήθελα εγώ προσωπικά να ασχοληθώ ούτε καν να συζητήσω. Δηλαδή να τοποθετηθώ. Δεν μπορώ να σκεφτώ, κάτι τέτοιο δεν υπάρχει. Είναι αυτό που λέει, ουδέν σχόλιον. Δεν θέλω να το σχολιάσω καν αυτό»*

Πάντως, η στάση του Βαγγέλη, αν και δεν οδηγεί ρητώς και άμεσα στο χαρακτηρισμό της προμήθειας ως το μεγαλύτερο κίνδυνο στα πλαίσια της επαγγελματικής δραστηριότητας ενός ασφαλιστή (για αυτό και εκλαμβάνεται ως η μοναδική απόκλιση), υποδηλώνει πως πρόκειται για μία υπαρκτή κατάσταση, η οποία προσβάλλει τους ηθικούς και ορθούς επαγγελματίες. Κάτι τέτοιο μήπως σημαίνει, πως σε κάθε περίπτωση η επιδίωξη της προμήθειας και η εγγενής φύση της στο πεδίο του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, βρίσκονται de facto σε ανήθικη βάση;

Σύμφωνα με το σύνολο των συνεντευξιαζόμενων και με τη θεωρία (Cupach & Carson, 2002) η προμήθεια αποτελεί μία εύλογη επιδίωξη κάθε επαγγελματία και το γεγονός ότι ορισμένοι εκφεύγουν της ορθής και ηθικής επαγγελματικής πρακτικής έχοντας ως επίκεντρο αυτήν, δεν σημαίνει παράλληλα ότι πρέπει κατ' αρχήν να ενοχοποιείται.

Για του λόγου το αληθές, η Ιωάννα σχολιάζει: *«...Όλοι οι άλλοι επαγγελματίες δεν αμείβονται; Το γεγονός ότι ασκώ λειτούργημα και πραγματικά το πιστεύω, δεν σημαίνει παράλληλα ότι είμαι και φιλάνθρωπος και δεν πρέπει να αμείβομαι.»*. Σε παρόμοιο σχόλιο προβαίνει και ο Νίκος: *«...Δεν έχει κανένα νόημα να απολογηθώ για το γιατί πληρώνομαι, επειδή άλλοι δεν κάνουν σωστά τη δουλειά τους.»*.

Μεγάλη αξία έχει και η τοποθέτηση της Μαρίας, αφού μέσω αυτής υποδεικνύεται μία εναλλακτική για την ορθή και ηθική προσέγγιση της προμήθειας, όπως προτείνει και η θεωρία. Ειδικότερα επισημαίνει ότι:

> *«...Να επιλέξεις εσύ ανάμεσα σε δύο εταιρείες φερειπείν που η μία έχει μεγαλύτερη προμήθεια και η άλλη έχει λιγότερη προμήθεια, αλλά ο πελάτης τις χρειάζεται, εντάξει δε νομίζω ότι είναι τόσο τραγικό να πας εκεί που έχεις την περισσότερη προμήθεια. Αρκεί να το χρειάζεται ο πελάτης.»*

Μάλιστα, συμπληρωματικά με τις παραπάνω διατυπώσεις, τονίζεται από μερικούς συμμετέχοντες, πως η επικράτηση της επιδίωξης της προμήθειας στη δραστηριότητα ενός ασφαλιστή έναντι των συμφερόντων των πελατών του, απομειώνει σοβαρά την προοπτική μίας σοβαρούς και διαχρονικής σταδιοδρομίας στο επάγγελμα. Για παράδειγμα, η Ιωάννα αναφέρει ότι:

> *«και ο ίδιος μου λέει ότι άλλοι συνεργάτες δικοί του, που γνώριζε στα χρόνια του, που είχαν άλλες λογικές, δηλαδή έβαζαν πρώτα από όλα, για παράδειγμα, αυτό που λέγαμε προηγουμένως το οικονομικό, τώρα είναι στην αφάνεια. Τώρα παλεύουν για να ξανανέβουν. Η έχουν αποσυρθεί. Τα ίδια πάνω κάτω μου λέει και ο πατέρας μου.*

Το ίδιο επισημαίνει περιεκτικά και ο Κώστας: «*Θεωρώ ότι μία τέτοια σκέψη δεν μπορεί να σε οδηγήσει σε διαχρονικότητα σε αυτήν την καριέρα.»*.

Μία τέτοια προσέγγιση φαίνεται πως διέπεται από την αφηρημένη απληστία του Solomon (1992) και πως συγκλίνει με την υπόθεση του Hartman (1998), σύμφωνα με την οποία η προσκόλληση στο προσωπικό συμφέρον μπορεί να είναι ικανοποιητική και αποδοτική μονάχα για μικρό διάστημα.

Κλείνοντας την παρούσα ενότητα, οι περισσότεροι από τους συνεντευξιαζόμενους συμφωνούν με την εν δυνάμει αρνητική επιρροή της προμήθειας προς την ηθικότητα της συμπεριφοράς και διαμορφώνει στο πλαισιοθετημένο ερευνητικό πεδίο μία ισχυρή υπόθεση σε αντίθεση με την τρέχουσα τάση της βιβλιογραφίας (Kurland, 1995· Cupach & Carson, 2002). Αποτελεί εκτίμηση του ερευνητή, πως το συγκριτικό πλεονέκτημα της παρούσας έρευνας έναντι των υπολοίπων για την αξιολόγηση του παράγοντα της προμήθειας, απορρέει εκ νέου από τη μέθοδο που ακολουθείται.

Συγκεκριμένα, ο βασικός περιορισμός των περισσότερων λοιπών ερευνών που αξιοποιούν τη μέθοδο συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων, έγκειται σε ζητήματα εγκυρότητας (Kurland, 1995). Η ανάγκη κοινωνικής αποδοχής του καθενός και η προβολή μίας ηθικής εικόνας, οδηγούν πιθανά στην άρνηση του δείγματος για την ύπαρξη ανήθικης συμπεριφοράς. Η χρήση όμως εν προκειμένω της έρευνας πεδίου

και της μεθόδου των συνεντεύξεων, με τη δυνατότητα επεξήγησης και αποσαφήνισης των απαντήσεων, ίσως να μετατρέπει την ανάγκη της θετικής αυτοεκτίμησης, σε πλεονέκτημα.

Πράγματι, οι συνεντευξιαζόμενοι στο σύνολό τους, με υπόβαθρο τα εργαλεία της θεωρίας της αυτοεκτίμησης, της κοινωνικής σύγκρισης (Festinger, 1954) καθώς και της κοινωνικής ταυτότητας (Χρηστάκης, 1997), προβάλλουν μία θετική εικόνα για τους ίδιους, για το γραφείο τους και γενικά για το θεσμό που εκπροσωπούν, με σκοπό την ενίσχυση αυτής. Για παράδειγμα, η Αναστασία σχολιάζει ότι:

> *«Πάντα το πιστεύω αυτό και επειδή πλέον γίνεται αυτό, εμάς όλους τους καλούς ασφαλιστές, μας βοηθά αυτή η κατάσταση και μας αρέσει το γεγονός ότι πλέον διαφοροποιούμαστε και δεν είμαστε όπως παλιά δηλαδή όλοι μπορούν να γίνουν ασφαλιστές και ότι υπάρχουν πια μέτρα, κανόνες, ασφάλεια στο επάγγελμα.»*

Αναφερόμενη περισσότερο απροκάλυπτα και ελεύθερα στην «ομάδα» των ανήθικων ασφαλιστών που αμαυρώνουν την αξία και την ηθικότητα του επαγγέλματός τους, η Αναστασία αναδεικνύει τη θετική συμβολή και την αξία της ομάδας των ηθικών ασφαλιστών, διαχωρίζοντάς τους έτσι από τους ανήθικους.

4.4. Σημαντικοί Άλλοι

Ο επόμενος ενδεχομενικός παράγοντας της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων, εδράζεται στον άξονα της προσέγγισης των «bad barrels», σύμφωνα με τον οποίο, οι οργανωσιακοί και κοινωνικοί παράγοντες λειτουργούν πιο δραστικά στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής (Brass, Butterfield & Skaggs, 1998), σε σχέση με τα προσωπικά χαρακτηριστικά.

Οι Ferrell και Gresham (1985), προς την επίρρωση της παραπάνω προσέγγισης, διατυπώνουν τη θεωρία της διαφορικής συσχέτισης και τη θεωρία της σύνθεσης του συστήματος ρόλων. Οι βασικές διαστάσεις και έννοιες που συνιστούν τις θεωρίες τους, υπενθυμίζεται πως είναι η ηθική ποιότητα της αλληλεπίδρασης μεταξύ των μελών της ομάδος του εργασιακού περιβάλλοντος, η οργανωσιακή απόσταση (Zey-Ferrell & Ferrell, 1982) και η διάσταση της σχετικής εξουσίας, σε σχέση με το κέντρο λήψης αποφάσεων.

Οι παραπάνω υποθέσεις οδηγούν πολυάριθμες έρευνες (Chonko & Hunt, 2000)

στην παραδοχή, πως η ανώτατη διοίκηση επηρεάζει κυρίαρχα και συνολικά τα τέσσερα στάδια λήψης ηθικών αποφάσεων (Rest, 1982) και δύναται να μεταβάλλει την ηθική συμπεριφορά των εργαζομένων της. Δεν διερευνάται επαρκώς όμως η δυναμική που αναπτύσσεται με την προσωπική ηθική, στο πλαίσιο των κοινωνικών διεργασιών του ατόμου και παραμένει αδιευκρίνιστη η πραγματική λειτουργία του δίπολου «bad apples-bad barrels». Τι προκύπτει λοιπόν από την ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων;

Αρχικά, αξίζει να γίνουν ορισμένα σχόλια για ην πληρέστερη κατανόηση του υπό εξέταση αντικειμένου. Ειδικότερα, σύμφωνα με την άποψη του ερευνητή, για τον προσδιορισμό της ανώτατης διοίκησης μπορεί να επιλεγεί ο όρος του μάνατζερ, καθώς σε πολλές αναφορές τους οι συνεντευξιαζόμενοι, διακρίνουν την έννοια του μάνατζερ από αυτήν του διευθυντή, ενώ ο οδηγός συνέντευξης περιλαμβάνει και τους δύο όρους στη σχετική ερώτηση. Συγκεκριμένα, ο Νίκος σχολιάζει ότι:

> *«Ούτως ή άλλως το μάνατζερ το οποίο λέμε που είναι αγγλική λέξη, το θέμα είναι πως, πως θα το μεταφράσουμε στα ελληνικά. Ποιος είναι ο μάνατζέρ; Είναι ο αρχηγός; Όχι. Είναι ο διευθυντής; Όχι. Μάνατζερ είναι ο ηγέτης! Είναι αυτός τον οποίο επιλέγουν να ακολουθούν.»*

Η Παναγιώτα επίσης εστιάζει ιδιαιτέρως σε αυτήν τη διάκριση:

> *«Δεν εννοώ έναν διευθυντή γραφείου. Δηλαδή τύπου υπάλληλος, έρχομαι μπαίνω το πρωί, κλείνομαι στο γραφείο μου, διεκπεραιώνω κάποιες δουλειές γραφείου και τα λοιπά και φεύγω. Εννοώ μάνατζερ με γνώσεις ασφαλιστικές... Έναν άνθρωπο της αγοράς δηλαδή. Ο οποίος γνωρίζει τα περί ασφαλειών, τα δουλεύει καθημερινά, είναι αυτό το κύριο επάγγελμα με το οποίο ασχολείται. Δεν είναι ένας απλός διευθυντής.»*

Στη συνέχεια, φαίνεται πως οι συνεντευξιαζόμενοι αποδίδουν μεγαλύτερη έμφαση στο ρόλο του μάνατζερ ως παράγοντα επιρροής εντός της οργάνωσης, υποβαθμίζοντας μερικώς την παρουσία των συναδέρφων, καθώς επιλέγουν τον έντονο σχολιασμό της ισχύος αυτού. Για παράδειγμα, ο Γιάννης εμμέσως ορίζει το μάνατζερ ως βασικό παράγοντα διαμόρφωσης του εργασιακού περιβάλλοντος, με το εξής σχόλιο: «*Όχι μόνο το μάνατζερ. Νούμερο δύο αν μπορούσα θα έβαζα το μάνατζερ και νούμερο τρία θα έβαζα το γενικότερο περιβάλλον γύρω μου, από τους συναδέλφους μου. Βέβαια και αυτοί επηρεάζονται από το μάνατζερ. Άρα ουσιαστικά,*

ναι οκ το μάνατζερ»

Ομοίως, η Μαρία σε ερώτηση του συνεντευκτή, για το αν οι συνεργάτες επηρεάζουν περισσότερο έναν ασφαλιστή σχολιάζει: *«Κοίταξε. Σίγουρα έχουν αρκετά λιγότερη επιρροή από τον μάνατζερ, γιατί ο μάνατζερ εννοείται ότι είναι πιο έμπειρος, έχει άλλη θέση στο χώρο, είναι αυτός που δίνει τις κατευθυντήριες γραμμές εννοείται.»*

Κάτι τέτοιο βέβαια δεν σημαίνει πως η επιρροή των συναδέρφων αγνοείται. Κυρίως υπό το πρίσμα της κοινωνικής σύγκρισης (Festinger, 1954) και της σύγκρουσης προσωπικής και κοινωνικής ταυτότητας (Vaughan & Hogg, 2010·Χρηστάκης, 1997) επισημαίνεται μερικώς η αναγκαία προϋπόθεση της ταύτισης της προσωπικής ηθικής με αυτήν του γραφείου και της ομάδας των συνεργατών, καθώς και η δυνατότητα ενός ανήθικου συνεργάτη να αποπροσανατολίσει μερικούς από την ομάδα (Soubiale, 2009).

Συγκεκριμένα, για το πρώτο μέρος η Παναγιώτα τονίζει ότι: «*Είναι ένα γραφείο το οποίο ταιριάζει στη δικιά μου κουλτούρα, στην ασφαλιστική εννοώ κουλτούρα, στην ηθική μου, με κάνει και αισθάνομαι ήρεμη και ασφαλής, ότι δεν θα έρθει σε κόντρα το δικό μου συμφέρον με το συμφέρον του πελάτη.».*

Για το δεύτερο μέρος η Αναστασία σημειώνει, ότι εκείνοι που *«δεν έχουν... μέσα τους τόσο τρανταχτά την ηθική...αυτοί που μέσα τους είναι κάπως αμφιταλαντευόμενοι»,* μπορούν να παρασυρθούν από έναν ανήθικο συνεργάτη. Επί τούτου μάλιστα συμπληρώνει:

> *«Όταν η ομάδα είναι υγιής δεν μπορείς να κρατήσεις ένα άτομο το οποίο σου δημιουργεί μέσα άρρωστες καταστάσεις, γιατί η ανηθικότητα είναι, καταντάει να αρρωσταίνει μία ομάδα. Και αν τον βάλεις μέσα αυτό τον άνθρωπο έχεις χάσει το παιχνίδι. Νομίζω μπορεί να επηρεάσει και άλλους και αν επηρεάσει και άλλους, πάει χάνεται το παιχνίδι.»*

Κατ' ουσίαν, μία τέτοια άποψη προσεγγίζει τη διαφορική συσχέτιση (βλ. σελ. 29) που προτείνεται από τους Ferrell και Gresham (1985), καθώς αναδεικνύεται η σημασία της ηθικότητας της αλληλεπίδρασης με άτομα στο ίδιο εργασιακό περιβάλλον. Είναι όμως σημαντικό να επαναληφθεί, ότι οι διεργασίες της κοινωνικής σύγκρισης που πραγματοποιούνται στα πλαίσια μίας κοινωνικής επαφής, λειτουργούν κυριαρχικά.

Για αυτόν το λόγο άλλωστε τονίζεται αρκετά από τους συμμετέχοντες, πως όταν

ένα εργασιακό περιβάλλον, ή μία ομάδα, ή ένας μάνατζερ αποτυγχάνουν να ταυτιστούν με τα υψηλά ηθικά στάνταρ ενός ασφαλιστή, τον οδηγούν εκτός του γραφείου, ή ακόμη και εκτός του θεσμού. Αντιστοίχως, ένας ανήθικος ασφαλιστής, σύμφωνα με τρεις συνεντευξιαζόμενους, ακόμη και να καταφέρει να αποπροσανατολίσει ορισμένους, τελικά θα αποβληθεί από το σύστημα του γραφείου, όχι απαραίτητα από το μάνατζερ, αλλά από τη διαφορά ηθικής που εκείνος θα αντιλαμβάνεται. Πράγματι, η Αναστασία αναφέρει:

> «*Και ευτυχώς σιγά-σιγά αυτά τα άτομα διέφυγαν από το γραφείο μας και τώρα πλέον όποιοι μπαίνουν τους εξετάζουμε ενδελεχώς για να μπουν και να μείνουν. Αλλά το βλέπουν, δηλαδή τη στιγμή που αυτό είναι το κλίμα στο γραφείο, τους πετάει. Δεν μπορούν να συνεχίσουν.»*

Παρόμοια άποψη εκφράζει και η Παναγιώτα:

> *«Γιατί όταν αντιληφθεί σε τι γραφείο έχει έρθει, αν δεν του αρμόζει αυτό το κλίμα ή είναι κάτι άλλο αυτό που επιθυμεί ή έχει κάποιες άλλες εμπειρίες όχι τόσο καλές που με αυτές έχει μάθει να λειτουργεί, να είσαι σίγουρος πως το ίδιο το σύστημα του γραφείου τον αποβάλει. Φεύγει και από μόνος του.».*

Σε συνέχεια της διαφορικής συσχέτισης, αξίζει να διερευνηθεί και η επιρροή της οργανωσιακής απόστασης και της σχετικής εξουσίας, στα πλαίσια της θεωρίας του συστήματος ρόλων (Ferrell & Gresham, 1985· Zey-Ferrell & Ferrell1 1982). Σύμφωνα με τις αναφορές των περισσότερων συνεντευξιαζόμενων, επαληθεύονται μερικώς οι διαστάσεις της παραπάνω θεωρίας. Συγκεκριμένα υποστηρίζεται, ότι η μικρή απόσταση του μάνατζερ από την ομάδα του καθώς και το στάτους και η δύναμη που εκείνος αντιπροσωπεύει εντός της οργάνωσης, συμβάλλουν στην προστασία των οργανωσιακών κανόνων και πρακτικών και στην αποφυγή εμφάνισης συμπεριφορών αντίθετων προς την προτεινόμενη επαγγελματική πρακτική.

Για παράδειγμα, η Μαρία εμμέσως, σχολιάζει τη σχέση της με το μάνατζέρ της στα πλαίσια της οργανωσιακής απόστασης ως εξής:

> *«Γιατί κάθε φορά που νιώθω ότι πέφτω, ότι δεν μπορώ να βγάλω κάποια πράγματα που θα ήθελα να τα βγάλω, με τονώνει απίστευτα. Και όχι μόνο εμένα, όλη την ομάδα. Βασικά δε σε αφήνει να πέσεις, δεν σε αφήνει να χαλαρώσεις, δεν σε αφήνει να σκεφτείς αρνητικά. Και να σκεφτείς αρνητικά στο γυρίζει στο θετικό. Αυτό για μένα είναι το Α και το Ω. Σε τονώνει, σου αλλάζει*

την ψυχολογία, σου λέει προχώρα μπροστά και όλα αυτό αλλάζει τη δραστηριότητα σου. Με λίγα λόγια παίζει πάρα πολύ μεγάλο ρόλο το αν ο μάνατζερ σου... είναι δίπλα σου. Αν δεν είναι δίπλα σου, αν δεν σε μανατζάρει σωστά, έχεις χάσει όλο το παιχνίδι.»

Στο ίδιο πλαίσιο ο Γιάννης επισημαίνει ότι: *« Δεν το συζητώ όλη τη μέρα μέσα στο γραφείο είναι. Καταρχήν βλέπει ξέρει μυρίζει τα πάντα ή τουλάχιστον αυτή την άποψη μας δείχνει, ότι μυρίζει τα πάντα. Ότι ξέρει τα πάντα, ότι γνωρίζει ακριβώς το τι γίνεται.».*

Έπειτα, για την υποστήριξη του πλαισίου της σχετικής εξουσίας, αξιοποιείται η τοποθέτηση της Ιωάννας:

«*Στους πρώτους μήνες εργασίας του στο γραφείο έκανε μια να πω (.) πολύ βαριά ατασθαλία η οποία για κακό δικό του μαθεύτηκε. Πέρα από το γεγονός ότι ήταν από τις λίγες φορές που είδα έτσι τον coach, δηλαδή δεν τον έχω ξαναδεί να φωνάζει τόσο πολύ, τρόμαξα, αλήθεια τρόμαξα. Έφυγε κακήν κακώς. Έφυγε την ίδια μέρα κακήν κακώς.»*

Προς την ίδια κατεύθυνση ο Νίκος προσθέτει:

«Είναι ο μάνατζερ.! Για αυτό και τον ανέφερα και πριν. Είναι ο μάνατζερ. Το Α και το Ω στο γραφείο (.) Στο γραφείο βρισκόμαστε όλοι κοντά και με το μάνατζερ μεταφορικά και κυριολεκτικά από πάνω μας, ακόμα και αν υπάρξει ένας τέτοιος άνθρωπος δεν θα συνεχίσει μαζί μας. Πως θα γίνει διαφορετικά όταν αντιβαίνεις τους κανόνες του αρχηγού της ομάδας. Ξεκάθαρα. Δεν έχω να πω κάτι άλλο.»

Ο λόγος της αναφοράς περί ικανοποιητικής μεν, μερικής δε, προβολής των παραπάνω διαστάσεων, έγκειται στο γεγονός ότι δεν αποτυπώνεται πλήρως μία αντίστροφη περίπτωση μάνατζερ και γραφείου, με μεγάλη οργανωσιακή απόσταση και μικρή σχετική εξουσία, ώστε να διαπιστωθεί εάν σε αυτές τις συνθήκες, δύνανται να επηρεάσουν σε μεγαλύτερο βαθμό οι συνεργάτες.

Στη συνέχεια, με βάση τα προηγούμενα ευρήματα, η προσοχή πρέπει να εστιαστεί στην πραγματική λειτουργία του δίπολου «bad apples-bad barrels» (Brass κ.συν. 1998). Η μέχρι τώρα ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων, όπως επιπλέον αναφέρεται και στην ενότητα 4.1, αναδεικνύει εκ πρώτης όψεως, τη σχετική υποβάθμιση της επιρροής του μάνατζερ ως προς την ηθικότητα της συμπεριφοράς, σε σχέση με τον

παράγοντα της προσωπικής ηθικής (Brass κ.συν., 1998· Vitell κ.συν., 1993).

Πράγματι, ο Νίκος, η Δήμητρα και ο Κώστας σχολιάζουν ότι ένας μάνατζερ δύναται να καθοδηγήσει έναν ασφαλιστή στο σημείο όπου θα τον απομακρύνει από την παιδεία του και θα διαφθείρει την ηθικότητά του. Για παράδειγμα, σε ερώτηση του συνεντευκτή για το μεγαλύτερο προσόν ή βοήθημα που έχει ένας ασφαλιστής ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη, ο Νίκος απαντά:

> *«Κοίταξε όπως είπα και πριν το νούμερο ένα, πάλι το ίδιο θα πω, θα μείνω στην αρχική μου θέση, είναι ο μάνατζερ. Είναι ο κόουτς. Να έχεις έναν άνθρωπο ο οποίος να μπορεί να σε εμπνέει, να έχεις έναν άνθρωπο με τον οποίον να μπορείς να τον σέβεσαι, να τον εμπιστεύεσαι, να τον εκτιμάς. Και αυτά τα οποία σου λέει, να ταυτίζονται και με το προσωπικό σου σύστημα ηθικής, το οποίο το βάζω νούμερο δύο. Πολύ ψηλά κι αυτό σαφώς είναι λοιπόν το προσωπικό σύστημα ηθικής.»*

Στην ίδια ερώτηση η Δήμητρα τονίζει: «*Όχι. Είναι το γραφείο και ο τρόπος με τον οποίο λειτουργεί, οι διαδικασίες που ακολουθεί και η γραμμή που δίνει ο μάνατζερ στους συνεργάτες του.»*

Παρόλα αυτά, η προσεκτική αξιολόγηση των δεδομένων, γεννά ορισμένα ενδιαφέροντα στοιχεία τα οποία αφενός, επεκτείνουν σημαντικά την επιρροή του μάνατζερ όσον αφορά στην ατομική διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, μειώνοντας έτσι τη διαμορφωθείσα απόκλιση από προηγούμενα ερευνητικά ευρήματα (Vitell κ.συν., 1993). Αφετέρου, με την επιφύλαξη μίας ποιοτικής γενίκευσης, αποτελεί εκτίμηση του ερευνητή, πως προσδίδουν πιθανά ένα νέο επίπεδο αποτίμησης της συμβολής του μάνατζερ στον τρόπο λειτουργίας και στην ευρυθμία της ασφαλιστικής βιομηχανίας.

Όντως, στις υπόλοιπες επτά συνεντεύξεις, στις οποίες χαρακτηρίζεται ως ο πλέον βασικός παράγοντας η προσωπική ηθική, ακολουθεί ως ιεραρχικά δεύτερος, ο ρόλος του μάνατζερ και του γραφείου. Για παράδειγμα ο Γιάννης σχολιάζει:

> «*... Δεν το έχω νούμερο ένα γιατί αν ήταν το νούμερο ένα και στο προηγούμενο γραφείο θα λειτουργούσα πολύ διαφορετικά. Νούμερο ένα είναι σαφώς το ηθικό μου αξιακό μου σύστημα και μόνο αυτό. Αλλά από κει και πέρα σίγουρα νούμερο δύο θα βάλω το μάνατζερ.»*

Ομοίως η Ιωάννα επισημαίνει ότι «*Σαφώς και δεν αγνοώ τον μάνατζερ. Σου είπα*

ότι, αν θέλεις μετά από την ηθική είναι ο μάνατζερ. Ο κόουτς. Το βάζω πάρα πολύ ψηλά. Πάρα πολύ ψηλά...»

Σε συνέχεια του παραπάνω συλλογισμού, παρουσιάζεται ακόμη περισσότερο η δραστική επιρροή του μάνατζερ, καθώς υποστηρίζεται ότι ακόμη και ως δεύτερος τη τάξει παράγοντας, δύναται να μεταβάλλει την ηθικότητα του ασφαλιστή έστω και προσωρινά. Έτσι, προς αυτήν την κατεύθυνση, ο Βαγγέλης τονίζει το εξής:

> *«...Μπορεί να τον βλάψει για λίγο, αλλά θα είναι πρόσκαιρο. Ναι θα τον αποπροσανατολίσει. Ναι θα τον εκτρέψει. Ναι μπορεί να του ενοχλήσει λίγο το μυαλό του, τη ρότα του, αλλά στο τέλος θα υπερισχύσει το αξιακό σύστημα του όποιου επαγγελματία.... Δεχόμενος μια κακή προτροπή από έναν κακό επαγγελματία, από έναν κακό μάνατζερ σύμβουλο.»*

Μάλιστα με την Αναστασία ακολούθησε ο παρακάτω διάλογος:

> ***Αναστασία:*** *Στο επάγγελμα μας πάρα πολλοί άξιοι έχουν χαθεί εξαιτίας ενός πολύ κακού μάνατζερ.*
>
> ***Συνεντευκτής:*** *Άξιοι και ηθικοί;*
>
> ***Αναστασία:*** *Ναι, βέβαια. Και άξιοι και ηθικοί.*
>
> ***Συνεντευκτής:*** *Πιστεύεις ότι μπορεί να χαθεί ένας ηθικός;*
>
> ***Αναστασία:*** *Άνετα. Άνετα, άνετα. Άνετα. Ειδικά στα πρώτα βήματα. Και άλλοι λιγότερο ικανοί τα έχουν καταφέρει στο τέλος με την πολύ δυνατή προσπάθεια ενός πολύ καλού μάνατζερ.*

Επιπλέον, εν προκειμένω, αναδεικνύεται εμμέσως η επιρροή της λανθάνουσας επιρροής της επαγγελματικής σταδιοδρομίας, η οποία αναφέρεται στην ενότητα των δημογραφικών παραγόντων, ως διακριτή διάσταση της ηλικίας (βλ. σελ. 63). Φαίνεται δηλαδή πως μία ικανή συνθήκη για τον αποπροσανατολισμό μίας ηθικής συμπεριφοράς, ακόμη και αν θεωρείται αρκετά ισχυρή, αποτελεί η δράση ενός κακού μάνατζερ, ο οποίος επιβάλλει ανήθικες και αντιεπαγγελματικές κατευθυντήριες γραμμές στην ομάδα του γραφείου του, σε συνδυασμό ειδικότερα μίας μικρής επαγγελματικής παρουσίας στο χώρο.

Συνεπώς, μετά από μία τέτοια διερεύνηση, από τη μία πλευρά μειώνεται το χάσμα με την εκτιθέμενη παραπάνω θέση της θεωρίας, όσον αφορά στην επιρροή του μάνατζερ και της ανώτατης διοίκησης στο ατομικό επίπεδο λήψης αποφάσεων. Από

την άλλη όμως, τα υπάρχοντα ποιοτικά δεδομένα αναδεικνύουν, ότι σε αυτό το επίπεδο λειτουργεί πιο δραστικά και κυριαρχικά η προσωπική ηθική και εν γένει ο πόλος των «bad apples». Είναι αρκετός βέβαια ο σχηματισμός μίας τέτοιας υπόθεσης, ώστε να συλλαμβάνεται το πλήρες φάσμα της δραστηριότητας του ασφαλιστή σε σχέση με τον παράγοντα του μάνατζερ;

Κατά την άποψη του ερευνητή, αν και κάτι τέτοιο εξυπηρετεί πλήρως τους σκοπούς της έρευνας, αφού ελέγχεται η διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων σε ατομικό επίπεδο, περιορίζει τις πραγματικές δυνατότητες των συλλεγόντων ποιοτικών δεδομένων, να οδηγήσουν σε μία πιο συνολική προσέγγιση του ρόλου του μάνατζερ γενικά στον ασφαλιστικό θεσμό. Πράγματι, ο λόγος των συνεντευξιαζόμενων, αποδίδει ιδιαίτερη αξία στη συμβολή του μάνατζερ, όχι μόνο στο ατομικό επίπεδο, αλλά και στο συλλογικό επίπεδο της ασφαλιστικής αγοράς, τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα.

Σε αυτό το πλαίσιο, φαίνεται πως αναφέρονται συνολικά στη δραστηριότητα ενός μάνατζερ και αναγνωρίζουν τρία βασικά στάδια αυτής. Ως πρώτο στάδιο, θέτουν την επιλογή των κατάλληλων ασφαλιστών για τη στελέχωση των γραφείων, έπειτα τη νουθεσία, τη χάραξη σαφών, επαγγελματικών και ηθικών κανόνων και κατευθυντήριων γραμμών για τον προσανατολισμό των συνεργατών και τέλος την εποπτεία της ηθικότητας της συμπεριφοράς τους. Προς επίρρωση των προαναφερθέντων, ακολουθούν τρία διακριτά παραδείγματα που αντιστοιχούν σε κάθε προτεινόμενο στάδιο.

Παράδειγμα του πρώτου σταδίου αποτελεί η τοποθέτηση του Κώστα:

> *« Ναι. Ο ρόλος του μάνατζερ στη συγκεκριμένη βιομηχανία παίζει τεράστιο ρόλο. Γιατί είναι ο άνθρωπος που θα διακρίνει αυτόν που έχει την ικανότητα, το ταλέντο και τελικά τη δυνατότητα να γίνει ασφαλιστικός σύμβουλος, θα του δώσει τη σωστή λογική να μπορέσει να ασκήσει το επάγγελμα. Είναι μια πάρα πολύ δύσκολη καριέρα, δεν είναι καθόλου εύκολο σε ένα επάγγελμα να διατρέχεσαι να διαχειριστείς πάντοτε τον άνθρωπο παράγοντα...»*

Για το δεύτερο στάδιο αξιοποιείται το σχόλιο του Βαγγέλη:

> *«Θα (.) γιατί όχι θα το τολμήσω να σας πω ότι ένας καλός μάνατζερ, μπορεί να κατευθύνει σωστά και να απογειώσει τους ανθρώπους του και ένας μάνατζερ που δεν θα τα καταφέρει, ένας ελλειμματικός μάνατζερ, μπορεί να*

αποπροσανατολίσει τους ανθρώπους του και να φέρει τα εντελώς αντίθετα αποτελέσματα, να τους εκτρέψει εντελώς. Κατά κυριολεξία...»

Μάλιστα, για το εν λόγω στάδιο, αξίζει να προσαρτηθεί ως παράδειγμα και η τοποθέτηση της Μαρίας, καθώς αποτυπώνει τη δυνατότητα του μάνατζερ μέσα από τη χάραξη ανήθικων κανόνων, να εκδιώξει τους ηθικούς ασφαλιστές. Ειδικότερα, η ίδια σχολιάζει ότι: *«θα έκλεινα την πόρτα στο συγκεκριμένο γραφείο όπως λες, που θα με οδηγούσε σε ανήθικα μονοπάτια. Θα προσπαθούσα στον ίδιο χώρο αλλά σε ένα άλλο γραφείο κι αν έβλεπα ότι τα πράγματα είναι ίδια εκεί θα το έκλεινα τελείως.»*

Τέλος, ως παράδειγμα του τρίτου σταδίου επιλέγεται μεταξύ άλλων τοποθετήσεων η επισήμανση της Παναγιώτας:

«Μα το Α και το Ω είναι το γραφείο. Το γραφείο οφείλει να ελέγχει τους συνεργάτες με τους οποίους συνεργάζεται. Τους ανθρώπους τους οποίους έχει και εκπροσωπούν το γραφείο τους, έρχονται σε επαφή με πελάτες και πουλάνε τα προϊόντα. Δηλαδή πάρα πολλά γραφεία επειδή ο άλλος, και το γνωρίζουν, δεν λειτουργεί με ηθικό τρόπο, εξαπατά τους πελάτες ή λέει ψέματα στους πελάτες, ναι αλλά κάνει παραγωγή φέρνει χρήμα δηλαδή, α τον κρατάμε... Τα γραφεία και ο μάνατζερ, να είναι πάρα πολύ αυστηρός και να έχει συνεργάτες με γνώσεις, βασικό, με γνώσεις, με ηθικές αρχές και εντιμότητα απέναντι στον πελάτη.»

Από τα παραπάνω, ο συνδυασμός της επιρροής του μάνατζερ στο ατομικό και συλλογικό επίπεδο της ασφαλιστικής αγοράς, οδηγεί στην υπόθεση ότι συνολικά λειτουργεί πιο σημαντικά έναντι της προσωπικής ηθικής, ως προς τη βελτίωση της εικόνας του θεσμού. Συγκεκριμένα, αποτελεί ένα βασικό γρανάζι για την επιλογή, την κατεύθυνση και την παρακολούθηση των συνεργατών και συνακόλουθα ένα σημαντικό φίλτρο για τα ποσοστά εμφάνισης ηθικών ή ανήθικων ασφαλιστών.

Όντως, όπως αναφέρεται και στα προηγούμενα αποσπάσματα, η δραστηριοποίηση ενός καλού ασφαλιστή στο πεδίο επιρροής ενός κακού μάνατζερ, φαίνεται πως έχει ως αποτέλεσμα, είτε ο μάνατζερ να αναγκάσει τον ασφαλιστή να αποχωρήσει από το χώρο, λόγω της μεγάλης σύγκρουσης με την προσωπική του ηθική, είτε να επιτύχει να την υποβαθμίσει προσωρινά, λόγω της μικρής επαγγελματικής σταδιοδρομίας, είτε να την αποπροσανατολίσει οριστικά. Άρα σε κάθε περίπτωση, ο ασφαλιστικός θεσμός χάνει στη ζυγαριά της ηθικής και ανήθικης συμπεριφοράς ένα σημαντικό

ηθικό «βάρος».

Ταυτόχρονα επιβαρύνεται η ανήθικη πλευρά, καθώς ένας κακός ασφαλιστής που βρίσκει στο δρόμο του έναν κακό μάνατζερ, εντοπίζει ταύτιση της προσωπικής του ταυτότητας και των χαμηλών ηθικών του στάνταρ με την ταυτότητα του γραφείου και παραμένει στο χώρο κινούμενος αντιεπαγγελματικά.

Αντιστρόφως, ένας καλός μάνατζερ μπορεί να διατηρεί τους ηθικούς ασφαλιστές στο χώρο, να προσπαθεί να μεταβάλλει τους ανήθικους και να εκδιώχνει εκείνους που εκφεύγουν της ορθής και ηθικής πρακτικής. Η Αναστασία μάλιστα, επ' αυτού σχολιάζει «*Δεν τις αποβάλλει αμέσως, απλά θεωρώ ότι κάνει τα αδύνατα δυνατά για να βρει μία ισορροπία, να επαναφέρει τον συνεργάτη στις γραμμές λειτουργίας του γραφείου.*».

Συνεπώς, η ατέρμονη διαμάχη του δίπολου bad apples και bad barrels, ενδεχομένως να εδράζεται σε μία περιορισμένη και ελλιπή οπτική, η οποία οδηγεί αναπόφευκτα σε αδιέξοδο. Η παρούσα έρευνα, προτείνει την επαναπροσέγγιση του εν λόγω δίπολου και της τοποθέτησης του κάθε άκρου σε ένα διαφορετικό επίπεδο, καθώς όπως φαίνεται, τα προσωπικά χαρακτηριστικά λειτουργούν περισσότερο σε ατομικό επίπεδο, με τα οργανωσιακά να κινούνται συμπληρωματικά. Από την άλλη τα οργανωσιακά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την ηθικότητα της συμπεριφοράς κυρίαρχα σε συλλογικό και μακροπρόθεσμο επίπεδο, με τα ατομικά να υποβοηθούν.

4.5 Ευκαιρία και Δυνατότητα

Συνεχίζοντας την ανάλυση των παραγόντων διαμόρφωσης της ηθικής συμπεριφοράς στο επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, στο θεωρητικό μοντέλο που προτείνεται από τους Ferrell και Gresham (1985) για την κατασκευή της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων, περιλαμβάνεται και το πεδίο της ευκαιρίας.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την υπόθεση των παραπάνω ερευνητών, χαρακτηρίζεται ως καίριας σημασίας για την πρόβλεψη της ηθικότητας μίας συμπεριφοράς σε έναν επαγγελματικό χώρο, οι ευκαιρίες και οι δυνατότητες που δίνονται στον κάθε επαγγελματία, ώστε να κινηθεί ευέλικτα και να ασκήσει τα επαγγελματικά του καθήκοντα με μία σχετική ελευθερία. Κάτι τέτοιο αποτελεί μάλιστα και βασική συνιστώσα της επαγγελματικής ηθικής στα πλαίσια της προσέγγισης του επαγγελματικού ρόλου της Brinkmann (2002).

Οι συνθήκες που κρίνονται ότι σχηματίζουν σε μεγάλο βαθμό το παραπάνω περιθώριο, εδράζονται στις διαστάσεις της οργανωσιακής δομής, της εποπτείας και του συστήματος κυρώσεων (McCabe και Trevino, 1993), καθώς και των σχέσεων (Brass κ. συν., 1998). Το ερώτημα που ευλόγως τίθεται είναι, πως λειτουργούν οι εν λόγω συνθήκες στο πλαίσιο του ασφαλιστικού θεσμού;

Αρχικά, από την ανάλυση και την ερμηνεία του λόγου και των υποκειμενικών εμπειριών των συμμετεχόντων σχετικά με την επαγγελματική τους διάδραση με τους δύο εντολείς τους, θεωρείται πως αναπαράγεται το προτεινόμενο από τη θεωρία (Brass κ.συν., 1998· Dekker, 2006) μοντέλο για τη δομή των εργασιών ενός ασφαλιστή (Διάγραμμα 2.2.). Πράγματι, αναδεικνύεται με μεγάλη ένταση και συνέπεια ένα δομικό κενό στη δρασηριότητα του ασφαλιστή, υπό τη μορφή μίας τριγωνικής σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ ασφαλιστικής εταιρείας, ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και πελάτη, τοποθετώντας αυτό κυρίως, τη στιγμή της πώλησης.

Ειδικότερα, γίνεται αντιληπτό πως ο πελάτης δεν έρχεται σε κάποια άμεση επαφή με την εταιρεία και ότι από την άλλη η εταιρεία, ειδικά τη στιγμή της συνάντησης ασφαλιστή και πελάτη, δεν έχει τη δυνατότητα ούτε της επαφής, ούτε του ελέγχου. Επιπλέον συμπληρώνεται, πως οι ίδιοι κατά τη διάρκεια μίας πώλησης, λειτουργούν πραγματικά ως διαμεσολαβητές μεταξύ των δύο πλευρών και η χαμηλή ένταση των σχέσεων που αναπτύσσεται λόγω του σοβαρού κενού που δημιουργείται στην επικοινωνία με την εταιρεία και στα πλαίσια ελέγχου των εργασιών τους, δημιουργεί ένα σοβαρό περιθώριο επίδειξης ανήθικης συμπεριφοράς και σύγκρουσης συμφερόντων, ειδικά με τη δεδομένη παρουσία των δύο εντολεών.

Για παράδειγμα η Ιωάννα περιγράφει το δομικό κενό ως εξής:

> *«Εννοώ ότι τη στιγμή της πώλησης, όταν εγώ δηλαδή βρίσκομαι απέναντι στον πελάτη, στο ραντεβού μας στο σπίτι του, σε μια καφετέρια, στο γραφείο κλεισμένοι σε ένα δωμάτιο, είμαι μόνο εγώ και εκείνος. Δηλαδή ό,τι και να κάνω, μα ό,τι και να κάνω, θα το ξέρω εγώ, ο πελάτης και ο θεός. Αυτοί οι τρεις. Δεν υπάρχει άλλος. Άλλος που μπορεί να ξέρει τι είπα στον πελάτη... Πιστεύω ότι υπάρχει αυτή η ελευθερία (.) A priori και de facto. Είναι δηλαδή ελευθερία που ενυπάρχει και διέπει το σύστημα.».*

Με την ίδια ακρίβεια ο Γιάννης σχολιάζει:

> *«...Αυτό που δεν θα μπορούσε να γίνει είναι στην επικοινωνία μου εμένα με τον*

πελάτη, εκεί δεν μπορεί να υπάρχει έλεγχος. Δεν μπορεί δηλαδή να ελέγξει το σύστημα ό,τι εγώ είπα στον πελάτη. Ας πούμε ένα απλό παράδειγμα για να καταλάβεις τι θέλω να πω. Λες στον πελάτη, ότι αυτό το προϊόν που σου δίνω είναι ισόβιο. Το νοσοκομειακό. Και ο πελάτης υπογράφει επειδή του είπες ότι είναι ισόβιο. Αυτό πως μπορεί να ελεγχθεί ότι ισχύει; Αυτό πως μπορεί να ελεγχθεί ότι του το είπα έτσι; Δεν μπορεί να ελεγχθεί. Επομένως, ακόμη και αν αυστηροποιηθούν πολύ τα πλαίσια μέσα στα οποία κινούμαστε, η επικοινωνία με τον πελάτη θα μείνει για πάντα ένα κενό, μια γκρίζα ζώνη για να το πω έτσι. Εγώ μπορώ να πω 15 πράγματα στον πελάτη, ο πελάτης μετά θα πάει να υπογράψει ότι εγώ του το είπα όπως πρέπει, γιατί αυτό υπογράφει, αυτό γράφει το χαρτί, και εγώ θα είμαι μια χαρά.».

Εκείνο μάλιστα που παρουσιάζει μεγαλύτερο ενδιαφέρον είναι, πως το σύνολο των συνεντευξιαζόμενων συναρτά το υφιστάμενο δομικό κενό με τις διαστάσεις της εποπτείας και του συστήματος κυρώσεων, οι οποίες σύμφωνα με τη θεωρία (Brass κ. συν., 1998), αποτελούν δύο βασικές συνιστώσες της ορθής και ηθικής άσκησης των επαγγελματικών καθηκόντων. Χωρίς όλοι να υποβαθμίζουν το εν δυνάμει φάσμα επιρροής τους στα γενικότερα πλαίσια του ασφαλιστικού θεσμού, συμφωνούν πως είναι αδύναμες να ελέγξουν και να περιορίσουν το δομικό κενό που δημιουργείται, ειδικά τη στιγμή μίας πώλησης. Κάτι τέτοιο επισημαίνει και η Αναστασία, καθώς αμφισβητεί την αξία και την αποτελεσματικότητα ορισμένων μέσων και τεχνικών ελέγχου στα πλαίσια της συνάντησής της με έναν πελάτη.

Συγκεκριμένα αναφέρει:

«... Εγώ δηλαδή κάνω μία διερεύνηση αναγκών, δεν είναι κανείς δίπλα μου την ώρα της πώλησης και λέω ότι σύμφωνα με αυτά που απήντησε ο πελάτης εγώ δικαιολογώ την πρόταση μου. Αυτό ποτέ δεν μπορεί να ελεγχθεί στην βάση του, γιατί ποτέ κανείς δεν μπορεί να είναι δίπλα σου την ώρα της πώλησης. Αν θέλεις δηλαδή η ουσία είναι η ώρα της πώλησης. Το αν έχεις πάρει βέβαια έντυπο ανάλυσης αναγκών, αν έχεις την προσωπική σου αστική ευθύνη, όλα αυτά ναι εντάξει, βοηθούν. Αλλά όχι τότε. Η ουσία, η ουσία αυτής της δουλειάς είναι η ώρα της πώλησης. Εκεί δηλαδή μπορεί, εκεί έχεις την ελευθερία να προτείνεις κάτι διαφορετικό, γιατί έχεις 10 λύσεις και λες και δικαιολογείς ότι προτείνω αυτή. Αυτή διάλεξα και το αιτιολογείς.»

Παρόμοια άποψη εκφράζει και ο Νίκος:

> *«Καλά αυτό είναι το μεγάλο πρόβλημα της αγοράς. Νιώθω πραγματικά ότι έχω τεράστια ελευθερία παρόλο που το σύστημα έχει προσπαθήσει να γίνει πιο αυστηρό. Με επαναπιστοποιήσεις κάθε χρόνο, με εξετάσεις στην ένταξη του ασφαλιστικού συμβούλου. Παρόλα αυτά θεωρώ ότι το σύστημα έχει γίνει πιο ελεύθερο. Δηλαδή θεωρώ ότι ο πελάτης είναι πιο εκτεθειμένος και εμείς πιο προστατευμένοι...»*

Το γεγονός λοιπόν ότι το δομικό κενό ορίζεται συνολικά από τους συμμετέχοντες ως υπαρκτός και de facto κίνδυνος στα πλαίσια της άσκησης των επαγγελματικών τους καθηκόντων, χωρίς τη δυνατότητα μάλιστα επιτόπιου ελέγχου από το θεσμικό πλαίσιο, σχηματίζεται prima facie η υπόθεση, ότι αποτελεί τη βασική απειλή για την επαγγελματική ηθική. Δεν προτείνεται όμως κάτι τέτοιο από την παρούσα έρευνα.

Η ευχέρεια της εκτενούς διερεύνησης των τοποθετήσεων και των απόψεων των συνεντευξιαζόμενων, λόγω της αξιοποιούμενης ερευνητικής μεθόδου, οδηγεί στο συμπέρασμα πως το περιθώριο που δημιουργείται για την επίδειξη ανήθικης συμπεριφοράς, καθίσταται διαχειρίσιμο, καθώς υπόκειται στον έλεγχο κυρίως της προσωπικής ηθικής και του μάνατζερ. Πράγματι, το σύνολο σχεδόν των συνεντευξιαζόμενων αναφέρει ρητώς, ότι το δομικό κενό είναι μεν υπαρκτό, αλλά η εκμετάλλευσή του για την ικανοποίηση προσωπικών συμφερόντων έναντι εκείνων του πελάτη, επαφίεται στην ηθική του ασφαλιστή, καθώς και στις κατευθυντήριες γραμμές που θέτει ένας μάνατζερ για τη λειτουργία ενός γραφείου.

Για παράδειγμα, ο Γιώργος τονίζει αρχικά την προσωπική ηθική ως κύριο ανασταλτικό παράγοντα της ανηθικότητας στο πεδίο της «ευκαρίας»:

> *«... όταν είσαι με έναν πελάτη καταρχήν δεν υπάρχει κανείς άλλος. Δεν σε ακούει κανένας, δε σε ελέγχει κανένας αν το καλοσκεφτείς. Το μόνο πράγμα που σε ελέγχει εκείνη τη στιγμή είναι η ηθική σου τίποτε άλλο. Λοιπόν αυτό πιστεύω εγώ. Λοιπόν σε ελέγχει, το μόνο που σε ελέγχει είναι η ηθική σου. Άρα μπορείς να πεις ό,τι θέλεις, έτσι; Μπορείς να πεις αλήθεια, μπορείς να πεις ψέματα, έτσι; Γι' αυτό σου λέω, ότι ο μόνος που σε ελέγχει είναι η ηθική σου. Άρα από κει και πέρα ξεκινάς και λες τι θέλω να πω.»*

Συμπληρωματικά, υπό την ιδιότητά του ως μάνατζερ, πέρα από αυτήν του ασφαλιστικού συμβούλου, προσθέτει ως ανασταλτικό παράγοντα και τις διδαχές του

μάνατζερ : *«Άρα από εκεί και πέρα, ελπίζεις ότι έχεις περάσει κάποια πράγματα στους ασφαλιστές σου, στην ομάδα σου και τα κάνουν σωστά. Τα κάνουν όπως πρέπει να τα κάνουν.».*

Στο ίδιο πλαίσιο κινείται και η τοποθέτηση της Παναγιώτας: «*…το κενό αυτό δεν διορθώνεται με τίποτα. Το κενό αυτό διορθώνεται μόνο όταν ο ασφαλιστής είναι έντιμος, ακολουθεί τους κανόνες ηθικής του γραφείου του και σέβεται τον πελάτη του. Σαν άνθρωπο και σαν προσωπικότητα και σαν επαγγελματίας. Αυτό είναι το πρώτο και το βασικό.»*

Αξίζει εν προκειμένω να επισημανθεί, πως η τοποθέτηση κυρίως του Γιώργου, αναπαράγει τη νέα υπόθεση που προτείνεται ήδη από την ενότητα με τους σημαντικούς άλλους, σύμφωνα με την οποία, ένας μάνατζερ αν και λαμβάνει, στα πλαίσια του έρευνας, τη δεύτερη θέση επιρροής στη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, λειτουργεί κυρίαρχα έναντι των λοιπών παραγόντων, όσον αφορά στη συλλογική ρύθμιση του «ηθικού status» του ασφαλιστικού θεσμού (βλ. σελ.76-77).

Έτσι, αν και ένας μάνατζερ δεν μπορεί να ελέγχει την ομάδα των ασφαλιστών του όταν εκείνοι βρίσκονται στο ραντεβού («***Γιώργος:*** *Φυσικά. Δεν μπορώ να ξέρω, δεν μπορώ να είμαι σε κάθε ραντεβού, δεν είμαι σε κάθε ραντεβού, δεν είμαι σε κανένα ραντεβού*»), είναι υποχρεωμένος να φροντίζει για τη στελέχωση του γραφείου του με ηθικούς και ποιοτικούς ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, να προνοεί για την εμφόρηση τους με συγκεκριμένες αρχές και αξίες και να προσπαθεί για την εποπτεία της δραστηριότητάς τους πριν και μετά την πώληση.

Μάλιστα, όσον αφορά στην εποπτεία και την επιβολή κυρώσεων από την πλευρά του μάνατζερ, η Ιωάννα τις χαρακτηρίζει ιδιαιτέρως σημαντικές, καθώς για μία παλαιότερη εμπειρία της σχολιάζει το εξής:

> *«...Και αυτό αν θέλεις ήταν πολύ σημαντικό που τον έδιωξε, όχι τόσο για το γραφείο και για την εικόνα του γραφείου, αλλά κυρίως για τους νέους συνεργάτες που μπαίνουν στο γραφείο και βλέπουν ποιο είναι το κλίμα του γραφείου. Ποιος είναι ο κανόνας του γραφείου...»*

Τονίζεται βέβαια εκ νέου, η εγγενής δυσκολία εποπτείας των ασφαλιστών λόγω του δομικού κενού. Φαίνεται όμως πως αποτελεί κοινή παραδοχή των συνεντευξιαζόμενων η διαπίστωση, ότι η κακή ή ανήθικη εργασία ενός ασφαλιστή αποκαλύπτεται συνήθως τη στιγμή της αποζημίωσης. Τη στιγμή δηλαδή που

συμβαίνει η επέλευση του κινδύνου, έναντι του οποίου ο πελάτης είναι ασφαλισμένος και καλείται το συμβόλαιο να λειτουργήσει σωστά. Πράγματι ο Γιώργος αναφέρει επ' αυτού το εξής:

> *«…εκεί θα δημιουργηθεί ένα τεράστιο κενό από αυτά που έχω πει σε σχέση με την πραγματικότητα. Αυτό θα βγει κάποια στιγμή. Θα φανεί σε μια αποζημίωση, σε ένα, σε κάτι που μπορεί να συμβεί. Θα φανεί εκεί. Μπορεί να φανεί νωρίς, μπορεί να φανεί όμως και πάρα πάρα πολύ αργά. Ή μπορεί και να μη φανεί και ποτέ. Να μη συμβεί τίποτα. Όλα είναι πιθανότητες.»*

Συνεχίζοντας τον παρόντα συλλογισμό για τη διερεύνηση της περιστολής των συνεπειών του δομικού κενού, πέραν της προσωπικής ηθικής και του μάνατζερ, υπάρχει μερική υποστήριξη του συστήματος εποπτείας και κυρώσεων και από τα αρμόδια όργανα του ασφαλιστικού θεσμού. Ειδικότερα, από τη μία πλευρά επαναλαμβάνεται από το σύνολο των συνεντευξιαζόμενων πως ανεξάρτητα από την αυστηρότητα των κανόνων και του θεσμικού πλαισίου, η αδυναμία εποπτείας εφαρμογής αυτών, τα καθιστά ανούσια. Για παράδειγμα ο Νίκος σχολιάζει ότι *«...εποπτεία εκεί δεν μπορεί να ισχύσει. Είναι άλλο οι νόμοι και άλλο η εποπτεία. Ακόμη και αν θεσπιστούν νόμοι η εποπτεία εκεί πέρα πάντα θα χωλαίνει»*.

Από την άλλη πλευρά όμως, ορισμένοι συνεντευξιαζόμενοι επεκτείνουν τη σκέψη τους και αντιλαμβάνονται πως ένα σύστημα εποπτείας και κυρώσεων δύναται να λειτουργήσει αδύναμα μεν, αλλά θετικά, ως προς τη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη στο επίπεδο του δομικού κενού, ξεπερνώντας το εμπόδιο του επιτόπιου ελέγχου μέσω της τοποθέτησης της εποπτείας περισσότερο πριν και μετά την πώληση. Για παράδειγμα ο Γιώργος επισημαίνει ότι «*αν υπήρχε κάποιος έλεγχος πριν και μετά, τότε ίσως και ο ασφαλιστικός σύμβουλος να έμπαινε σε κάποια φόρμουλα, να μη μπορούσε να ξεφύγει, να μη μπορούσε να πει κι εκείνος ότι ήθελε, γιατί θα ήξερε ότι θα ελεγχθεί...»*.

Συμπληρωματικά, η Μαρία τονίζει τη διάσταση του φόβου ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα της διαχείρισης του δομικού κενού: «*Εάν… θέταμε κάποια όρια… πολύ σκληρά, νομίζω πως δεν θα μπορούσε να το κάνει και από μόνος του. Νομίζω θα υπήρχε μεγαλύτερος φόβος να το κάνει, άρα θα συγκρατιόταν λίγο.»*. Σε αυτό συμφωνεί και ο Βαγγέλης, αφού τονίζει : «*ο φόβος φυλάει τα έρμαια.»*.

Η παραπάνω αναφορά στο σύστημα εποπτείας και κυρώσεων, σχετίζεται με τα

ερευνητικά ευρήματα των McCabe και Trevino (1993), σύμφωνα με τα οποία, η ηθική συμπεριφορά εξαρτάται από την αντίληψη του καθενός για τις πιθανότητες που υπάρχουν για να μαθευτεί. Στην παρούσα έρευνα, κάτι τέτοιο λαμβάνει κυρίως λανθάνουσα υποστήριξη.

Συγκεκριμένα, κατά την άποψη του ερευνητή, η απουσία ελέγχου λόγω του δομικού κενού, όπως επισημαίνεται από όλους τους συνεντευξιαζόμενους, εμμέσως υποδηλώνει ότι ένας ασφαλιστής, χωρίς να έχει το φόβο της καταγγελίας του και της τιμωρίας του, κινείται πιο ελεύθερα για την επιδίωξη προσωπικών του συμφερόντων. Για την επίρρωση αυτού, συνυπολογίζονται μάλιστα και οι ρητές τοποθετήσεις κυρίως της Μαρίας και του Βαγγέλη για την προληπτική λειτουργία του φόβου.

Δεν είναι τυχαίο άλλωστε, όπου σε σχετική ερώτηση του ερευνητή, κατά την οποία ζητείται από τους συμμετέχοντες, η πρόταση ορισμένων μέτρων για την ενδυνάμωση της προάσπισης των συμφερόντων του πελάτη, σχεδόν όλοι επικεντρώνονται στην αυστηροποίηση των κανόνων κυρίως σε επίπεδο εποπτείας και έπειτα σε επίπεδο κυρώσεων. Αν και αναλύεται περαιτέρω στη συνέχεια, είναι σημαντική η αναφορά του, καθώς αναδεικνύεται μερικώς η αξία της εποπτείας και των κυρώσεων και συνακόλουθα του θεσμικού πλαισίου, του οποίου όμως η συμβολή, όπως προκύπτει μέχρι τώρα, υποβαθμίζεται όσον αφορά στο πλαίσιο επιτήρησης των εργασιών του ασφαλιστή.

Στη συνέχεια, η τρίτη και τελευταία διάσταση του πεδίου ευκαιριών αφορά τις σχέσεις που αναπτύσσει ένας ασφαλιστής με τους πελάτες του. Υπενθυμίζεται, πως τα βασικά στοιχεία που τροφοδοτούν μία σχέση είναι η ένταση (κυρίως από την πλευρά της συχνότητας), η πολυπλοκότητα και η συμμετρία (Brass κ.συν., 1998). Έτσι η θεωρία προτείνει, πως μία σχέση με αραιή συχνότητα επαφής, με χαμηλή πολυπλοκότητα και ασυμμετρία μεταξύ των δύο πλευρών, ενισχύει το περιθώριο για επίδειξη ανήθικης συμπεριφοράς.

Η παρούσα έρευνα όμως, προβάλλει μία θέση η οποία αποκλίνει από τη θεωρία και μετά την κωδικοποίηση των δεδομένων, φαίνεται πως διαμορφώνεται συνολικά από τρεις διακριτές ομάδες. Ειδικότερα, στην πρώτη ομάδα, πέντε συνεντευξιαζόμενοι, δεν αναγνωρίζουν σαν κίνδυνο τις αραιές σχέσεις με τους πελάτες, καθώς αντιλαμβάνονται καταρχήν ως βασική και δεδομένη επαγγελματική τους υποχρέωση, να βρίσκονται κοντά στον πελάτη, για όσο διάστημα διαρκεί η

συνεργασία τους. Για παράδειγμα ο Βαγγέλης αναφέρει ότι: *«...έχεις την υποχρέωση αυτόν τον πελάτη να τον σερβίρεις, έχεις την υποχρέωση για το after sale service για τα επόμενα 25-30-35 χρόνια που έχει αγοράσει αυτό...»*.

Ομοίως ο Κώστας προσθέτει:

> «*Σε όλη αυτήν την αλυσίδα το βασικό στοιχείο είναι ο πελάτης, οι ανάγκες του και η επίλυση των αναγκών του... Αυτή είναι η εξίσωση. Εάν σε αυτή την εξίσωση εγώ αφαιρέσω τον πελάτη, ο όποιος είναι το βασικό συνδετικό στοιχείο όλης αυτής της αλυσίδας, με το να τον αγνοήσω μετά την πώληση, τότε θεωρώ ότι εγώ δεν έχω κάνει σωστά τη δουλειά μου.»*

Πέρα όμως από το γεγονός ότι εκλαμβάνουν την πυκνή συχνότητα επαφής με τον πελάτη ως λογικό επακόλουθο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, τονίζουν ότι μία αραιή και χαμηλή σε ένταση σχέση, δεν πρέπει να διαφοροποιεί σε καμία περίπτωση τον τρόπο με τον οποίο αναπτύσσεται η συνεργασία τους. Σε αυτό το πλαίσιο σκέψης η Ιωάννα σχολιάζει:

> *«θες να πάμε στην περίπτωση που είναι ένας άνθρωπος τον οποίο θα τον δω μόνο μια φορά; Όχι παραπάνω. Μόνο μια φορά. Τι αλλάζει; Τι αλλάζει; Δηλαδή επειδή κάποιον θα τον δω μόνο μια φορά σημαίνει ότι έχω το δικαίωμα να του πω ψέματα; Δεν καταλαβαίνω τη λογική... Ένας γιατρός ο οποίος βλέπει για πρώτη φορά τον ασθενή του, δεν του κάνει τόσο καλή επέμβαση γιατί δεν είναι δικός του άνθρωπος; Γιατί δεν τον βλέπει κάθε μέρα; Δεν καταλαβαίνω πως προκύπτει αυτή η ερώτηση. Μπορεί δηλαδή κάποιος να έχει το επιχείρημα ότι δεν τον ξέρω αυτόν, μου είναι πιο εύκολο να τον εξαπατήσω; Η ευκολία που νιώθει κάποιος να κάνει την πονηριά σε έναν ξένο, πιστεύω ότι με την ίδια ευκολία θα το κάνει αν θες και σ' έναν δικό του άνθρωπο. Ενδεχομένως υπό άλλες συνθήκες και για άλλους λόγους. Αλλά ενδεχομένως θα το κάνει.»*

Παρόμοια θέση εκφράζει και η Παναγιώτα:

> *«...Το ότι δεν είναι οι δικοί μας άνθρωποι ή οι συγγενείς μας ή τα αδέρφια μας δε σημαίνει, δεν αλλάζει κάτι. Είναι ο πελάτης μας, δίνει τα χρήματα του, πολλές φορές τα δίνει από το υστέρημά του και εμείς αυτό οφείλουμε να το θυμόμαστε καθημερινά και να το σεβόμαστε και αν μπορούμε να μην το ξεχνάμε. Ποτέ να μην περνάει μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς να έχουμε κάποια επαφή μαζί τους.»*

Σχετική σύγκλιση με τη θεωρία φαίνεται πως έχουν οι τοποθετήσεις τεσσάρων συνεντευξιαζόμενων της δεύτερης ομάδος, οι οποίοι ενώ τονίζουν εκ νέου ότι αποτελεί υποχρέωσή τους να έχουν συχνές επαφές με τους πελάτες τους, αναγνωρίζουν ως υπαρκτό κίνδυνο τη δυνατότητα που παραχωρείται στους ασφαλιστές να έχουν αραιές σχέσεις με το πελατολόγιό τους, καθώς έτσι διευκολύνεται η επιδίωξη προσωπικών συμφερόντων. Πράγματι ο Γιάννης διατυπώνει την εξής άποψη:

> *«...Έτσι λειτουργούν άλλοι συνάδελφοι. Και πράγματι αυτό είναι μια πραγματικότητα, ότι μπορεί να είναι πολύ αραιή η επαφή που έχει ένας ασφαλιστής με τους πελάτες του και αυτό μάλιστα σε σχέση με την ερώτηση που μου έκανες πριν, που είπαμε για το ηθικό κομμάτι, ο ασφαλιστής ο οποίος έχει πολύ αραιή σχέση με έναν πελάτη, μπορεί να είναι και πιο εύκολο να οδηγηθεί σε μια ανήθικη συμπεριφορά. Δεν τον βλέπει, είναι αραιές οι σχέσεις να το πω έτσι μεταξύ τους.»*

Ομοίως η Μαρία αναφέρει ότι: *«Το έχει στο μυαλό του να κάνει την ανηθικότητα εννοείς; Βέβαια και είναι πιο εύκολο. Αν δεν γνωρίζεις καθόλου τον άλλον και τον βλέπεις μία φορά στα δύο χρόνια... είναι πάρα πολύ εύκολο βεβαίως.».*

Έπειτα, η τρίτη ομάδα, αποτελείται μόνο από τη Δήμητρα, η οποία με μία πολύ ενδιαφέρουσα τοποθέτηση, εκφεύγει εντελώς από τη θεωρία, υποστηρίζοντας ότι μεγαλύτερος κίνδυνος υφίσταται σε μία σχέση με έντονες τις διαστάσεις που τη διέπουν[27] (Zey-Ferrell & Ferrell, 1982), παρά σε μία αραιή . Συγκεκριμένα, σχολιάζει:

> *«Εγώ πιστεύω ότι εξαπατούμεθα περισσότερο από τους στενούς μας δεσμούς και όχι από τους άγνωστους, γιατί με τους πιο μακρινούς είσαι πιο επιφυλακτικός. Με τον άνθρωπο που έχεις εμπιστευτεί είναι πιο εύκολο να σε εξαπατήσει και οι μεγάλες προσδοκίες γίνονται από το στενό περιβάλλον και όχι από το απόμακρο. Επομένως πιστεύω ότι ένας καταφερτζής ασφαλιστής θα κάνει περισσότερο κακό σε κάποιον οικείο του παρά σε κάποιον άγνωστο.»*

Συνολικά λοιπόν, η επισκόπηση της ανάλυσης των συνολικών αναφορών των συμμετεχόντων δεν αποτυπώνει την αρνητική επιρροή των αραιών σχέσεων όσον αφορά στη δραστηριότητα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Αντιθέτως προτείνεται,

[27] Για τις διαστάσεις βλ. σελ. 33.

υπό το συνδυαστικό πρίσμα της προσέγγισης της ηθικότητας του επαγγελματικού ρόλου και της ηθικότητας της σύγκρουσης (Brinkmann, 2002), ότι μία αραιή σχέση δεν πρέπει να αναγνωρίζεται ως απειλή για τη συμπεριφορά ενός ασφαλιστή.

Μία τέτοια πρόταση, ενδεχομένως να γεννά την ανάγκη αξιοποίησης μίας νέας οπτικής για τη διερεύνηση του παράγοντα των αραιών σχέσεων σε επόμενες έρευνες, δηλαδή ως αποτέλεσμα μίας ανήθικης συμπεριφοράς, παρά σαν παράγοντα εμφάνισης. Προς επίρρωση αυτού του επιχειρήματος, παρατίθεται η διατύπωση του Γιάννη: *«Μα αφήνουν γιατί δεν ενδιαφέρονται για τους πελάτες. Αν δεν ενδιαφέρομαι για τους πελάτες, ούτε θέλω να τους κάνω φίλους ούτε θέλω να έχουμε συχνή επαφή, ούτε με ενδιαφέρει αν θα τους κοροϊδέψω. Όλα από εκεί ξεκινάνε.».*

Κλείνοντας την ενότητα της «ευκαιρίας και δυνατότητας», αξίζει να γίνει αναφορά σε δύο ακόμη στοιχεία που προκύπτουν από την ανάλυση των σχέσεων μεταξύ ασφαλιστή και πελάτη. Το πρώτο σχετίζεται με το γνωστικό επίπεδο ανάπτυξης που αξιοποιούν οι συνεντευξιαζόμενοι ως παρακινητικό πεδίο για τη συχνή επαφή με τους πελάτες.

Σύμφωνα με τη θεωρία (Kohlberg, 1969, όπ. αναφ. στο Stedham κ. συν., 2006, σελ. 164), οι γυναίκες κινούνται κυρίως στο 3^{ο} στάδιο της ηθικής ανάπτυξης του Kohlberg (1969,1981), εστιάζοντας στην αλληλεπίδραση με τους σημαντικούς άλλους και στην προσπάθεια εκπλήρωσης των προσδοκιών τους, ενώ οι άνδρες στο 4^{ο} στάδιο, στο οποίο επίκεντρο είναι ο σεβασμός των κανόνων και η διατήρηση της δημόσιας τάξης (βλ. σελ. 24). Όπως αναφέρεται και στη σχετική ενότητα ανάλυσης του φύλου (ενότητα 4.2.), με την επιφύλαξη της ποιοτικής ερμηνείας λόγω του περιορισμένου δείγματος, τέσσερις γυναίκες και τρεις άνδρες φαίνεται να ταυτίζονται με τα αντίστοιχα στάδια. Κάτι τέτοιο επιβεβαιώνεται και από την οπτική των σχέσεων, καθώς φαίνεται πως τα ίδια άτομα χρησιμοποιούν τον τρόπο σκέψης που διέπει το κάθε στάδιο. Για παράδειγμα, η Αναστασία αναφέρει:

> *«... Εγώ έχω αληθινές σχέσεις. Όταν λοιπόν έχεις σχέση αγάπης και ενδιαφέροντος για τον πελάτη και ο πρωταρχικός σκοπός είναι να τον βοηθήσεις πραγματικά, είναι δυνατόν να του πουλήσεις; Ακόμα δηλαδή και να θες, δεν σου πάει η ψυχή να το κάνεις.»*

Από την άλλη ο Γιάννης επισημαίνει:

> *«...δεν είναι εύκολο να πετύχεις στο χώρο. Αν θες να πετύχεις στο χώρο, πρέπει να ακολουθείς ορισμένους κανόνες. Πρέπει οι πελάτες σου να είναι φίλοι σου. Πρέπει να κάνεις το ετήσιο σέρβις, να είσαι... τουλάχιστον μια φορά το χρόνο εκεί για το ετήσιο σέρβις, να τους βλέπεις να ξαναβλέπεις τις ανάγκες τους, να γίνεσαι ένα μαζί τους, να βλέπεις την ανάπτυξη και την πορεία και την εξέλιξη της οικογένειάς τους»*

Πάντως, το επίπεδο σκέψης δεν φαίνεται να μεταβάλλει τη φύση ή το αποτέλεσμα της αναπτυσσόμενης σχέσης. Απλώς σε κάθε περίπτωση λειτουργεί ένα διαφορετικό παρακινητικό πεδίο. Συνεπώς, εξακολουθείται να μην εντοπίζονται επαρκή και ουσιώδη στοιχεία είτε για τη σύγκλιση με τη θεωρίας της Gilligan (1982) σχετικά με την ηθικότητα που διέπει το κάθε στάδιο, είτε για τη διασύνδεση φύλου και ηθικότητας.

Τέλος, το δεύτερο στοιχείο αφορά τη συμμετρία, η οποία θεωρείται βασική διάσταση της ποιότητας μίας σχέσης. Χωρίς να επαναλαμβάνεται συχνά στις συνεντεύξεις ώστε να θεωρείται ένα αξιόπιστο αποτέλεσμα, αποτελεί άποψη του ερευνητή ότι αξίζει να αναφερθεί. Ειδικότερα, η Δήμητρα και η Αναστασία τονίζουν, ότι η συμμετρία δεν είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ένταση μίας σχέσης, υποδηλώνοντας εκ νέου, αφενός, ότι δεν εξαρτάται σε κάθε περίπτωση η ηθικότητα μίας συμπεριφοράς από τη συχνότητα της επαφής και αφετέρου ότι η φύση της σχέσης λειτουργεί περισσότερο σαν αποτέλεσμα παρά σαν παράγοντας εμφάνισης ανήθικης συμπεριφοράς.

Για του λόγου το αληθές, η Δήμητρα, αναφορικά με τη συχνότητα των επαφών που διατηρεί με το πελατολόγιό της, υποστηρίζει : «*Με όλο δεν μπορώ να το κάνω, γιατί πρέπει ο άνθρωπος που έχεις απέναντι να εκπέμπει. Όταν έχεις έναν άνθρωπο ο οποίος είναι κλειστός... δεν θα το κάνεις. Αλλά ό,τι αφορά το ανθρώπινο κομμάτι, βεβαίως και έχω επαφή»*. Παρόμοια άποψη εκφράζει και η Αναστασία:

> *«Είναι ανθρώπινο. Είναι κάποιοι άνθρωποι που είναι στρείδια (γέλια). Είναι κλειστοί. Όσο και να θες να τους ανοίξεις και να τους συμπαθείς και αυτά, είναι από μόνοι τους πολύ κλειστοί άνθρωποι και δεν σου αφήνουν αυτό το περιθώριο. Όχι ότι θα συμπεριφερθώ διαφορετικά.».*

4.6. Οργανωσιακός Κώδικας και Ηθικό Κλίμα

Η εκτενής διερεύνηση της θεωρίας γύρω από τη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, αναδύει στην επιφάνεια δύο ακόμη παράγοντες επιρροής της ηθικότητας της επαγγελματικής συμπεριφοράς, οι οποίοι αποτελούν βασικές τυπολογικές προσεγγίσεις στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής (Brinkmann, 2002). Συγκεκριμένα, υπό το πρίσμα των Ferrell και Gresham (1985), προτείνεται η θετική συμβολή του ηθικού κλίματος και του οργανωσιακού κώδικα, σε συνάρτηση κυρίως με το σύστημα επιβράβευσης και κυρώσεων.

Εύλογα, οι παραπάνω παράγοντες τοποθετούνται στον πόλο των «bad barrels» και θεωρούνται πως αποτελούν βασικά δομικά στοιχεία της ευρύτερης κανονιστικής κατασκευής του περιβάλλοντος, γύρω από τη συμπεριφορά του ατόμου. Το συνακόλουθο ερώτημα που γεννάται είναι, εάν ο βαθμός επίδρασής τους δύναται να μειώσει αισθητά την εμφάνιση της ανήθικης συμπεριφοράς εντός των οργανωσιακών πλαισίων.

Υπενθυμίζεται, πως η θέση της βιβλιογραφίας (Chonko & Hunt, 2000·Eastman κ.συν., 1996· Ferrell & Gresham, 1985· O' Fallon &Butterfield, 2005) παρουσιάζει ιδιαίτερη αμφιθυμία όσον αφορά στην έκταση της συμβολής τους, ειδικά στη δυναμική αλληλεπίδραση που αναπόφευκτα αναπτύσσουν με το σύνολο των προσωπικών παραγόντων. Σε ποιά συμπεράσματα οδηγεί λοιπόν η ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων;

Αρχικά, το σύνολο των συνεντευξιαζόμενων, αξιολογεί τη συμβολή του ηθικού κλίματος ως θετική για την προστασία των συμφερόντων του πελάτη και την προσαρμογή της συμπεριφοράς του ασφαλιστή στις ηθικές αρχές του γραφείου. Το ενδιαφέρον μάλιστα είναι, ότι όλοι αναγνωρίζουν και αντιλαμβάνονται το ηθικό κλίμα ως αποτέλεσμα της λειτουργίας και της πρακτικής του μάνατζερ.

Πράγματι, ακολουθώντας πιστά τον ορισμό του ηθικού κλίματος (Cullen κ. συν. 1993· Martin & Cullen, 2006· Victor & Cullen, 1987,1988), οι τοποθετήσεις των συνεντευξιαζόμενων για το ρόλο του μάνατζερ στο γραφείο, εστιάζουν στο σχηματισμό μίας οργανωσιακής βάσης κοινών αντιλήψεων, διαδικασιών, πρακτικών και κανονισμών για τη διαχείριση των ηθικών ζητημάτων και τον έλεγχο της ηθικότητας μίας συμπεριφοράς. Για παράδειγμα ο Κώστας σχολιάζει για το μάνατζερ:

> *«...Θα έλεγα ότι είναι μία υποχρεωτική συνθήκη για να λειτουργήσει η εξίσωση στη δική μας βιομηχανία. Εκείνος είναι που θέτει τους κανόνες που ακολουθούμε. Η καλύτερη ομάδα αν δεν έχει προπονητή, έχει σοβαρές πιθανότητες να μη παίξει σωστά. ....»*

Ομοίως, η Δήμητρα επισημαίνει: *«Είναι το γραφείο και το κλίμα του. Ο τρόπος δηλαδή με τον οποίο λειτουργεί, οι διαδικασίες που ακολουθεί, και η γραμμή που δίνει ο μάνατζερ στους συνεργάτες του.»* Ο Γιώργος μάλιστα συμπληρώνει για το μάνατζερ: *«...Θέτει τους κανόνες στο γραφείο, την πρακτική για το πώς πρέπει να λειτουργεί ο καθένας.»*

Συνάγεται λοιπόν ότι το ηθικό κλίμα παρουσιάζει ισχυρή ταύτιση με τη δράση του μάνατζερ εντός ενός ασφαλιστικού γραφείου, ίσως λόγω της εξουσίας που ο ίδιος διαθέτει. Έτσι, η αναγνώριση της θετικής συμβολής του ηθικού κλίματος στο εργασιακό περιβάλλον και στη ρύθμιση της συμπεριφοράς του ασφαλιστή, πιθανά να συμπαρασύρεται από τη μεγάλη αξία που αποδίδεται στο ρόλο του μάνατζερ.

Μάλιστα προτείνεται από μερικές τοποθετήσεις, πως ο καθορισμός του ηθικού κλίματος από το μάνατζερ, μπορεί να λειτουργεί προληπτικά για την αποτροπή της εμφάνισης μίας ανήθικης συμπεριφοράς. Κάτι τέτοιο ενισχύει τη θέση του ερευνητή σε προηγούμενη ενότητα (4.4, βλ. σελ.76), σχετικά με τη συμβολή του μάνατζερ στο καθολικό επίπεδο της διαφύλαξης του ασφαλιστικού θεσμού, πέραν της ατομικής διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων.

Για παράδειγμα η Ιωάννα, μιλώντας για την αποβολή ενός συνεργάτη από το μάνατζέρ της λόγω ενός σοβαρού ηθικού παραπτώματος, καταλήγει στο συμπέρασμα ότι με αυτόν τον τρόπο, συντίθεται ένα ισχυρό κανονιστικό κλίμα, το οποίο λειτουργεί ως «φίλτρο καθαρισμού» για την είσοδο των νέων συνεργατών στο γραφείο. Συγκεκριμένα αναφέρει:

> *«Θα προσέθετε λοιπόν μια σημαντική παραγωγή στο γραφείο. Όμως τον έδιωξε! Τον έδιωξε. Και αυτό αν θέλεις ήταν πολύ σημαντικό που τον έδιωξε, όχι τόσο για το γραφείο και για την εικόνα του γραφείου, αλλά κυρίως για τους όποιους νέους συνεργάτες που μπαίνουν στο γραφείο και βλέπουν ποιο είναι το κλίμα του γραφείου. Ποιος είναι ο κανόνας του γραφείου. Λειτουργεί δηλαδή σαν φίλτρο.»*

Στη συνέχεια, κρίνεται απαραίτητη για την περαιτέρω διερεύνηση του παρόντος

πεδίου σύλληψης του ηθικού κλίματος, η απόπειρα χαρακτηρισμού του κλίματος που περιγράφει με το λόγο του και τις εμπειρίες του ο κάθε συνεντευξιαζόμενος για το γραφείο του, βάσει των τριών εναλλακτικών που προτείνει ο Peterson (2002). Επαναλαμβάνεται πως είναι το εγωιστικό, το αλτρουιστικό και το κανονιστικό κλίμα (βλ. σελ.36).

Προς αυτήν την κατεύθυνση, εντοπίζονται αναφορές των συνεντευξιαζόμενων τόσο για το αλτρουιστικό κλίμα, όσο και για το κανονιστικό και για το συνδυασμό των δύο παραπάνω. Για την επίρρωση μάλιστα αυτών, ακολουθούν κατηγοριοποιημένα δύο παραδείγματα κάθε περίπτωσης, ώστε να είναι εμφανής η ταύτιση των δεδομένων με τις διαστάσεις που διέπουν τον κάθε τύπο κλίματος.

Όσον αφορά στο αλτρουιστικό, πιο ισχυρό θεωρείται το παράδειγμα της Ιωάννας, καθώς οι τοποθετήσεις της περιγράφουν και τις τρεις διαστάσεις του εν λόγω τύπου. Ειδικότερα, για τη διάσταση της κοινωνικής ευθύνης αναφέρει:

> *«...Άρα, αν θες, νιώθω ότι προσφέρω πάρα πολύ μέσα από το επάγγελμα μου. Μου το έχει περάσει το γραφείο μου αυτό. Νιώθω πραγματικά ότι έχω ευθύνη απέναντι στους πελάτες μου και γενικότερα, ότι είμαι υποχρεωμένη να κάνω σωστά τη δουλειά μου και να προσφέρω αυτά που μπορώ...»*

Έπειτα, για το ενδιαφέρον της ομάδας προσθέτει: «*...Είχα πάρα πολύ βοήθεια από τους συνεργάτες μου εκεί για να, αν θες, για να με κατευθύνουν και να μου πουν ένα δυο πράγματα για το πώς να χειρίζομαι τέτοιες καταστάσεις, τέτοια ραντεβού...»*.

Τέλος, για τη διάσταση της φιλίας σχολιάζει: «*Σε μια φράση ο κανόνας στο γραφείο; (.) Ο πελάτης πάνω από όλα... Η βασική αρχή του γραφείου και προφανώς και δική μου. Γι' αυτό και πιστεύω ότι ταυτιζόμαστε. (.) Ο πελάτης πάνω από όλα»*. Επιπλέον, για την ίδια διάσταση του αλτρουιστικού κλίματος, η Μαρία επισημαίνει: «*προσπαθώ και θέλω και επιδιώκω οι πελάτες μου να γίνονται και φίλοι μου. Πως να στο πω δηλαδή (.) να γίνονται σαν κομμάτι του εαυτού μου. Ο πελάτης πάνω από όλα που λέμε και στο γραφείο*.».

Από την άλλη πλευρά, οι τοποθετήσεις της Δήμητρας και της Παναγιώτας, εμφανίζουν τη δράση ενός κανονιστικού κλίματος, το οποίο στηρίζεται κυρίως στην προσωπική ηθική και στους κανόνες. Για παράδειγμα η Δήμητρα υποστηρίζει: *«Θεωρώ ότι είναι πρώτα πρώτα η εντιμότητα, η αξιοπρέπεια, ο επαγγελματισμός, η συνέπεια. Νομίζω ότι αυτά είναι τα βασικά στοιχεία που έχει το γραφείο και πρέπει να*

έχει και ο ασφαλιστικός σύμβουλος απέναντι στον πελάτη.».

Ομοίως η Παναγιώτα συμπληρώνει: *«Το θέμα τώρα αν θέλεις του ηθικού μέρους, αυτό είναι πια μία γραμμή που μας έχει γίνει, είναι στο πετσί μας... Δηλαδή το πώς πρέπει να συμπεριφερόμαστε, πώς πρέπει να είμαστε... απέναντι στους πελάτες... Αλλά να ξέρεις... το κλίμα του γραφείου είναι συγκεκριμένο...».*

Σε ενδιάμεσο επίπεδο, τίθεται ο διαφαινόμενος συνδυασμός των παραπάνω κλιμάτων στο γραφείο του Βαγγέλη και του Κώστα, καθώς αποτελεί εκτίμηση του ερευνητή, ότι από τα υπάρχοντα δεδομένα δεν προκύπτει η δυνατότητα επιλογής ενός συγκεκριμένου. Ειδικότερα ο Βαγγέλης, ως μάνατζερ ενός γραφείου μάλιστα, αναφέρεται αφενός στην κοινωνική ευθύνη του ασφαλιστικού συμβούλου (αλτρουιστική διάσταση) και αφετέρου στην παρακινητική δράση της προσωπικής ηθικής για την προστασία των συμφερόντων του πελάτη, διαμορφώνοντας τον άξονα της συμπεριφοράς του ασφαλιστή, περισσότερο ηθικοκεντρικό, παρά πελατοκεντρικό.

Πράγματι ο ίδιος εκφράζει τις εξής απόψεις*: «...Αλλά η προσφορά ενός σοβαρού, αληθινού, καλού επαγγελματία ασφαλιστικού συμβούλου, πραγματικά είναι σπουδαία και επωφελέστατη και άκρως εποικοδομητική για το κοινωνικό σύνολο...»* και έπειτα *«Ένας επαγγελματίας που έχει αξιακό, διέπεται, διακατέχεται από σύστημα αξιών κανόνων ηθικής ότι κάνει δεν το κάνει πρώτα για τον πελάτη του, το κάνει πρώτα για τον δικό του κώδικα ηθικής και μέσα από τον δικό του κώδικα ηθικής...»*

Στο ίδιο επίπεδο κυμαίνεται και ο Κώστας, ο οποίος αναδεικνύει αφενός την ομαδικότητα του γραφείου του (αλτρουιστική διάσταση) και στη συνέχεια την υποχρέωση τήρησης των κανόνων και των νόμων (κανονιστική διάσταση). Αντιστοίχως λοιπόν σχολιάζει: *«...Στο τέλος της ημέρας λειτουργούμε σαν ομάδα. Η δομή του γραφείου ουσιαστικά αναδεικνύει την ομαδικότητα...»* και *«... θεωρώ τον εαυτό μου σαν ασφαλιστικό σύμβουλο, θεματοφύλακα των κανόνων μίας εμπορικής συμφωνίας μεταξύ δύο μερών, της ασφαλιστικής εταιρείας και του καταναλωτή...*

Η προηγηθείσα ανάλυση των τύπων του ηθικού κλίματος για την περίπτωση του κάθε συνεντευξιαζόμενου, γεννά δύο ενδιαφέροντα στοιχεία. Το πρώτο στοιχείο αφορά τη σύγκλιση των ερευνητικών ευρημάτων με τη θεωρία του Peterson (2002), σχετικά με την αξία ενός ηθικού κλίματος και με την ηθικότητα που συνοδεύει το κάθε κλίμα.

Όντως, όπως παρουσιάζεται από την ανάλυση και την περιγραφή των αναφορών και των αναπαραστάσεων των συνεντευξιαζόμενων, ένα αλτρουιστικό ή κανονιστικό κλίμα συμβάλλει θετικά στην ηθικότητα μίας επαγγελματικής συμπεριφοράς, καθώς δημιουργεί ένα περιβάλλον που είτε λειτουργεί προληπτικά για την είσοδο νέων ανήθικων συνεργατών, είτε κατασταλτικά, μέσα από το σύστημα εποπτείας και κυρώσεων του μάνατζερ, με αναπόφευκτα βέβαια τα δισεπίλυτα εμπόδια του δομικού κενού.

Συμπληρωματικά προς την παραπάνω ερμηνεία, κινούνται οι τοποθετήσεις τριών συνεντευξιαζόμενων, οι οποίες με το εργαλείο της ποιοτικής εμβάθυνσης σε προηγούμενες εμπειρίες, αποκαλύπτουν τη βίωση της ανήθικης λειτουργίας άλλων γραφείων, τα οποία μέσα από τα χαρακτηριστικά που τους προσδίδονται, φαίνεται πως προσεγγίζουν το εγωιστικό κλίμα. Για παράδειγμα ο Γιάννης, μεταφέρει την εμπειρία του από το προηγούμενο γραφείο του, το οποίο χαρακτηρίζει μάλιστα ως «*μπουρδέλο*» με τον εξής τρόπο:

> *«... Αυτό δεν το είδα στο γραφείο το προηγούμενο, το είδα σε αυτό. Ε για αυτό και έφυγα από το προηγούμενο. Το μόνο που φαινόταν να το ενδιαφέρει ήταν τα αποτελέσματα. Και α, κυνηγάμε ένα στόχο στη χ ασφαλιστική, πάμε να μεταφέρουμε την παραγωγή μας προς τα εκεί. Ναι μα, αλλά η τάδε εταιρεία έχει καλύτερα προϊόντα. Ναι αλλά εμείς πουλάμε αυτή και γιατί πουλάμε αυτή; γιατί έχουμε να πάρουμε κάποιο bonus...»*

Όπως διαπιστώνεται, ο Γιάννης περιγράφει τις βασικές διαστάσεις του εγωιστικού κλίματος, ήτοι την αποτελεσματικότητα, το κέρδος της επιχείρησης και την επιδίωξη προσωπικών συμφερόντων έναντι εκείνων του πελάτη. Αυτήν την περιγραφή την προσεγγίζει και η Δήμητρα: *«Έχω πάει σε γραφεία που ο διευθυντής του γραφείου χρώσταγε σε όσους λένε καλημέρα, έκλεβε τις προμήθειες των συνεργατών, έκλεβε πελάτες, γινόταν της τρελής»*.

Στη συνέχεια, το δεύτερο στοιχείο εδράζεται κυρίως στη βάση της συσχέτισης μεταξύ του ηθικού κλίματος και των σταδίων της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης του Kohlberg (1969), καθώς σύμφωνα με τους Cullen, Victor & Bronson (1993), ο κάθε τύπος κλίματος λειτουργεί σε κάθε διακριτό στάδιο. Εύλογα διακρίνει κανείς, πως το εγωιστικό κλίμα διέπεται από το $2^{ο}$ στάδιο του μοντέλου του Kohlberg, το αλτρουιστικό διέπεται από το $3^{ο}$ και το κανονιστικό από το $4^{ο}$. Μία τέτοια όμως

διαπίστωση έρχεται εκ πρώτης όψεως σε αντίθεση με προηγούμενα ευρήματα της έρευνας.

Για παράδειγμα η Δήμητρα, ενώ συμπεραίνεται πως αξιοποιεί το 3^{ο} στάδιο στα πλαίσια της συνεργασίας της με τους πελάτες, στο επίπεδο της συνεργασίας της με το γραφείο της, προβάλλει περισσότερο το κανονιστικό κλίμα και συνακόλουθα το 4^{ο} στάδιο. Αντιστοίχως ο Βαγγέλης, ενώ φαίνεται πως κινείται ατομικά στο 4^{ο} στάδιο, εντοπίζεται μερικώς στη σχέση του με το γραφείο, μία έντονη αλτρουιστική διάσταση, αναδεικνύοντας το 3^{ο} στάδιο σκέψης. Η αντίθεση όμως που προκύπτει, συμβάλλει στην περαιτέρω κατανόηση τόσο της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης του Kohlberg (1969), όσο και του παράγοντα του ηθικού κλίματος.

Συγκεκριμένα, όσον αφορά στη γνωστική ανάπτυξη, παρουσιάζεται ενδεχομένως σύγκλιση με την κριτική του Rest (1979), σχετικά με την απόλυτη διάκριση του κάθε σταδίου. Ειδικότερα, η διαφοροποίηση των περισσότερων συνεντευξιαζόμενων στα στάδια του Kohlberg, είναι πιθανό να συμβαίνει, γιατί μεταβάλλεται το πλαίσιο αναφοράς που αξιοποιείται από τον καθένα ως βάση σκέψης. Από τη μία πλευρά δηλαδή, ως πλαίσιο αναφοράς τοποθετείται αποκλειστικά η σχέση με τον πελάτη και από την άλλη, η σχέση με τον πελάτη υπό το πρίσμα των κανόνων του γραφείου. Ίσως λοιπόν, η βάση σκέψης να προσαρμόζεται σε ένα συγκεκριμένο σενάριο και σε μία συγκεκριμένη πλοκή.

Έπειτα, για το ηθικό κλίμα που διατρέχει το περιβάλλον ενός γραφείου προτείνεται, ότι δεν επιτυγχάνει τη μέγιστη προσαρμογή της συμπεριφοράς ενός ασφαλιστή. Για αυτόν το λόγο μάλιστα, τονίζεται από τους περισσότερους συνεντευξιαζόμενους, η κυριαρχία των προσωπικών παραγόντων έναντι των οργανωσιακών, συμπεριλαμβανομένου και του ηθικού κλίματος, αναφορικά με την αποδοχή των νορμών και την επίδειξη ηθικής συμπεριφοράς, προσεγγίζοντας έτσι τη σχετική θεωρία των Vitell κ. συν. (1993).

Για παράδειγμα η Μαρία επισημαίνει ότι : *«...αν πήγαιναν, έτσι όπως μου το παρουσιάζεις, αντίθετα στην δεοντολογία μου, αντίθετα στα πιστεύω μου, αντίθετα σε μένα την ίδια σαν άτομο, δεν θα μπορούσα να συνυπάρξω. Δεν θα μπορούσα να συνεχίσω, θα έπρεπε να φύγω.».* Παρόμοια θέση εκφράζει και ο Γιώργος *« ...Θα έφευγα. Στο λέω ξεκάθαρα. Θα έφευγα. Δηλαδή αν μου λέγανε κορόιδεψε τον πελάτη για να πάρεις τη δουλειά. Δεν υπήρχε περίπτωση. Δεν θα το έκανα, δεν θα μου*

ταίριαζε.».

Μόνο τρεις συνεντευξιαζόμενοι καταλήγουν ότι ένα ηθικό κλίμα μπορεί να μεταβάλλει δυναμικά την ηθικότητα ενός ασφαλιστή και είναι οι ίδιοι οι οποίοι αποδέχονται την υπεροχή του μάνατζερ έναντι της προσωπικής ηθικής. Εκ νέου λοιπόν προβάλλεται η ταύτιση του ηθικού κλίματος και του μάνατζερ. Ο Νίκος επ' αυτού αναφέρει: *«...Δεν γνωρίζω αν η δική μου προσωπική ηθική είναι πράγματι τόσο ισχυρή ώστε να μπορούσε να φύγει από μία κατευθυντήρια γραμμή λίγο πιο πολύ προς το συμφέρον μου, το οικονομικό...»*

Από τη συνολική λοιπόν επισκόπηση των ποιοτικών δεδομένων, σχηματίζεται η ισχυρή υπόθεση, ότι το ηθικό κλίμα ως απόρροια της δραστηριότητας του μάνατζερ, συμβάλλει θετικά στη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, χωρίς βέβαια να κυριαρχεί επί των προσωπικών παραγόντων, προσεγγίζοντας εν μέρει τη θεωρία των Ferrell και Gresham (1985).

Εκείνο που δεν βρίσκεται από την εν λόγω θεωρία στο λόγο των συνεντεύξεων, είναι η θετική επιρροή του οργανωσιακού κώδικα για τον έλεγχο και τη διατήρηση της ηθικής συμπεριφοράς των ασφαλιστών. Τα ερευνητικά ευρήματα, τείνουν να επαληθεύουν τα συμπεράσματα των Chonko και Hunt (2000) και Eastman κ. συν. (1996), σχετικά με την αναποτελεσματικότητα των οργανωσιακών κωδίκων ηθικής, ως προς την ουσιαστική και πλήρη καθοδήγηση μίας συμπεριφοράς σε ηθικές πρακτικές.

Πράγματι, μόλις τρεις συνεντευξιαζόμενοι θεωρούν ότι ένας οργανωσιακός κώδικας μπορεί να συνεισφέρει θετικά στα πλαίσια της ηθικότητας. Εκείνο μάλιστα που σημειώνει το μεγαλύτερο ενδιαφέρον είναι, πως και οι τρεις αναγνωρίζουν κυρίως την προληπτική λειτουργία του κώδικα σε επίπεδο εποπτείας και κυρώσεων, παρά καταστολής.

Ειδικότερα η Μαρία αναφέρει ότι: *«όταν υπάρχουν penalties, νομίζω πως κινείται καλύτερα το άτομο... θεωρώ ότι όσο πιο σκληρά είναι τα penalties από τους κανόνες ενός γραφείου και γενικά από το θεσμικό πλαίσιο, τόσο πιο καλά τα άτομα διαμορφώνουν χαρακτήρα και εργάζονται πιο σωστά*.

Επιπλέον ο Βαγγέλης τονίζει ότι: «*...καμιά φορά, από καταβολής κόσμου, ο τύπος έτρωγε την ουσία. Ποτέ η πολύ γραφειοκρατία δεν βοηθούσε στη δημιουργία πολλών και καλών πραγμάτων. Η γραφειοκρατία. Από την άλλη ο φόβος φυλάει τα έρμαια.*

Νομίζω ότι όλα είναι μία ισορροπία...».

Αντιθέτως, οι υπόλοιποι συνεντευξιαζόμενοι, υποβαθμίζουν σημαντικά την επιρροή του οργανωσιακού κώδικα, συμφωνώντας πως δεν συμβάλλει ιδιαίτερα στη διαμόρφωση της ηθικότητας ενός ασφαλιστή. Σε αυτό το πλαίσιο η Ιωάννα υποστηρίζει ότι:

> *«...Τώρα όσον αφορά στους κανόνες να σου είμαι ειλικρινής δεν πιστεύω ότι παίζουν τόσο ρόλο. Επειδή μου το αναφέρεις μάλιστα, εγώ να σου είμαι ειλικρινής είμαι πέντε χρόνια στο χώρο και δεν ξέρω αν υπάρχει κώδικας δεοντολογίας. Δεν ξέρω αν υπάρχει. Πραγματικά δεν ξέρω αν υπάρχει. Δεν ξέρω αν με τιμά που το λέω αλλά δεν ξέρω. Αλλά φαντάσου και αν υπάρχει, φαντάσου πόσο σημαντικός είναι (γέλια). Δε νομίζω ότι ένα χαρτί θα μας σώσει, έτσι; »*

Την ίδια άποψη εκφράζει πιο περιληπτικά και ο Νίκος, ο οποίος μάλιστα διακρίνει άμεσα το ηθικό κλίμα από τον οργανωσιακό κώδικα, θέτοντας ενδεχομένως ακόμη περισσότερο σε αμφισβήτηση το εύρημα του Peterson (2002) για τη θετική συμβολή του κώδικα: *«Γραπτός; Όχι δεν είναι γραπτός. Τι να τον κάνεις το γραπτό (γέλια). Υπάρχει ένα σύστημα ηθικής το οποίο διαπνέει όλο το σύστημα του γραφείου μας. Είναι ξεκάθαρο αυτό. »*

Αξίζει εν προκειμένω να επισημανθεί προς αποφυγή τυχόν παρερμηνεύσεων, ότι η απόρριψη της συμβολής του οργανωσιακού κώδικα από τους περισσότερους συμμετέχοντες, δεν σημαίνει απόρριψη γενικώς του θεσμικού πλαισίου, καθώς συνιστούν δύο διακριτά σύνολα κανόνων με διαφορετική φύση, νομική βαρύτητα και έκταση. Για παράδειγμα ο Γιώργος, σε ερώτηση για το αν είναι καλύτερος ένας οργανωσιακός κώδικας ή ένας κώδικας δεοντολογίας από τους άγραφους κανόνες μίας επιχείρησης, απαντά:

> *«Δεν ξέρω αν είναι καλύτερο κάτι τέτοιο, αλλά στο γραφείο μου δεν γίνεται έτσι. Δεν ξέρω δηλαδή κιόλας άλλα γραφεία που να λειτουργούν έτσι. Έχουμε τους κανόνες που προκύπτουν από τη νομοθεσία μας. Δεν νομίζω ότι θα βοηθούσε σε κάτι περισσότερο. Και ο κώδικας δεοντολογίας στον οποίο αναφέρεσαι υπάρχει ούτως ή άλλως. Αλλά είμαι της άποψης ότι μεγαλύτερη δύναμη έχει ο λόγος παρά το χαρτί. Στην τελική σου λέω ότι μετρά ο άνθρωπος, ο ασφαλιστής και ο μάνατζερ που τον καθοδηγεί.*

Η αξία του θεσμικού πλαισίου, διαπιστώνεται ήδη στην ενότητα 4.5. καθώς και στην αμέσως επόμενη ενότητα, όπου σχολιάζεται μεταξύ άλλων η στρατηγική θέσπισης αυστηρότερων κανόνων και πολιτικών και η εν δυνάμει συμβολή του θεσμικού πλαισίου στη γενική εποπτεία της συνολικής δραστηριότητας ενός ασφαλιστή.

4.7. Ηθικό Στάτους της Επαγγελματικής Συμπεριφοράς

Μετά τη διερεύνηση των παραγόντων επιρροής της επαγγελματικής ηθικής στη δραστηριότητα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, η παρούσα ενότητα αξιολογεί τις στρατηγικές που προτείνονται από τον Boatright (2001), για την ορθή ρύθμιση της βιομηχανίας των οικονομικών υπηρεσιών (βλ. σελ. 41, ενότητα 2.6). Τα εργαλεία του ανταγωνισμού, της θέσπισης κανόνων και πολιτικών, της δομικής αναδιάρθρωσης και της αποκάλυψης της προμήθειας, φαίνεται πως τροφοδοτούνται και απορρέουν από το δυναμικό πλέγμα των ενδεχομενικών παραγόντων που εκτίθενται στις προηγούμενες ενότητες και καλούνται να μετριάσουν τα αρνητικά τους σημεία και να μεγεθύνουν τα θετικά. Προς αυτήν την κατεύθυνση, η ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων αποσκοπεί στην περιγραφή και ερμηνεία της παραπάνω συμβολής του κάθε εργαλείου στα πλαίσια του ασφαλιστικού θεσμού.

4.7.1. Ανταγωνισμός

Η στρατηγική του ανταγωνισμού, αποτελεί ένα βασικό εργαλείο σχεδιασμού του οικονομικού περιβάλλοντος, καθώς δύναται να κατευθύνει το ατομικό ή συλλογικό επιχειρείν προς το συμφέρον και την ευημερία του καταναλωτή, μέσω της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, της ποιότητας της εργασίας και της ηθικότητας της συμπεριφοράς.

Με αυτήν τη λογική ο Κώστας, αναφερόμενος στη δράση των ασφαλιστών, επισημαίνει πως το περιβάλλον της οικονομικής δυσχέρειας και του ανταγωνισμού, αυστηροποιεί σε μεγάλο βαθμό την κρίση του καταναλωτή ως προς την επιλογή του κατάλληλου συνεργάτη και του επιθυμητού ασφαλιστικού προϊόντος, απαιτώντας αντιστοίχως υψηλές ηθικές και επαγγελματικές επιδόσεις. Συγκεκριμένα σχολιάζει:

> *«... όποιος κάνει το λάθος να ρίξει την ποιότητα σε οποιοδήποτε τομέα δράσης, αν αποφασίσει ότι η απάντηση του στην κρίση και στον ανταγωνισμό, είναι να*

ρίξει τα στάνταρτς της ποιότητας ή να έχει μία υποδεέστερη αντιμετώπιση, έχει εξασφαλίσει με μαθηματική ακρίβεια την αφάνισή του. Θεωρώ ότι σε εποχές κρίσης ο καταναλωτής ...είναι πάρα πολύ προσεκτικός με αυτόν που συνεργάζεται, με την εταιρεία που είναι από πίσω και με το προϊόν που αγοράζει. Θέλει να είναι σίγουρος, από τη στιγμή που ... υπάρχει σαφέστατα οικονομικό πρόβλημα, αυτό που καταναλώνει να είναι αντάξιο του ποσού που επενδύει.»

Στα ίδια πλαίσια σκέψης βρίσκεται και η Αναστασία, η οποία όμως εκφεύγει από τη δράση των ασφαλιστών και εστιάζει στην πολιτική των ασφαλιστικών εταιρειών υποστηρίζοντας ότι: *«...μία ασφαλιστική εταιρεία που μπαίνει αναπόφευκτα στη λογική του ανταγωνισμού, μπορεί να βελτιώσει τους όρους και τις παροχές των συμβολαίων της για να μπορεί να ξεχωρίσει.»*. Συνεχίζοντας όμως το συλλογισμό της, δίνει έμφαση στην αρνητική πλευρά του ανταγωνισμού:

«*…Από την άλλη όμως, θα μπορούσε να επιτρέπει εν γνώσει της κακές ασφαλιστικές πρακτικές, απλώς και μόνο για να ανεβαίνει η παραγωγή της. Και αυτό συμβαίνει δυστυχώς πιο συχνά από την πρώτη πλευρά, όχι μόνο με τις μικρές εταιρείες αλλά και με τις μεγάλες ορισμένες φορές.»*.

Πράγματι, με εξαίρεση τον Κώστα, συνολικά θεωρείται από τους συμμετέχοντες, πως ο ανταγωνισμός είτε είναι βέβαιο (πέντε αναφορές), είτε αρκετά πιο πιθανό (τέσσερις αναφορές), να φέρει αρνητικά αποτελέσματα, μέσω της αξιοποίησης αθέμιτων μέσων, για την απόκτηση μεγαλύτερου μεριδίου της ασφαλιστικής αγοράς.

Συγκεκριμένα επισημαίνεται, πως το περιβάλλον της αγοράς, σε συνδυασμό με την οικονομική κρίση, είναι ήδη εξαιρετικά ανταγωνιστικό, σκληρό και απαιτητικό, με αποτέλεσμα οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές (και οι εταιρείες) να πιέζονται και ορισμένοι να οδηγούνται στην επιλογή της υποβάθμισης της εργασίας τους και των συμφερόντων του πελάτη.

Για παράδειγμα η Παναγιώτα σχολιάζει για την πίεση του ανταγωνισμού το εξής :

«Αλλά στον εξωτερικό ανταγωνισμό πάρα πολύ. Βεβαίως. Πολύ περισσότερο ίσως από ότι συνέβαινε τα παλαιότερα χρόνια.... σήμερα είναι πραγματικά λόγω οικονομικών συμφερόντων μεγαλύτερος ο ανταγωνισμός, ο εξωτερικός. Και είναι καταλυτικός. Με ποιον τρόπο; Με το να πλησιάζει τον πελάτη, τον οποίο συναντώντας τον ξέρει ότι είναι ασφαλισμένος, βλέπει ότι είναι σωστά

ασφαλισμένος , κρίνει, ξέρει κατά βάθος ότι είναι σωστό αυτό το προϊόν που έχει πουλήσει ο προηγούμενος συνεργάτης που τον εξυπηρετεί και με κάποιο ας το πούμε ψέματα, να του προσπαθήσει να του μειώσει στα μάτια του πελάτη το ασφαλιστήριο του και να του δώσει κάτι άλλο δικό του, που ίσως και να μην είναι ακριβώς έτσι όπως του παρουσιάζει στην τελική, όταν αυτή η αίτηση θα γίνει συμβόλαιο πλέον.»

Παρομοίως η Ιωάννα, σε ερώτηση του ερευνητή για το εάν η αύξηση του ανταγωνισμού μπορεί να βελτιώσει την αγορά και την ηθικότητα των ασφαλιστών, απαντά:

« ...δεν νομίζω, όχι. Γιατί πολύ απλά οι περιπτώσεις που σου είπα προηγουμένως, ήταν ανταγωνιστές ασφαλιστές, οι οποίοι προσπάθησαν να πάρουν τους πελάτες μου με ψέματα και αθέμιτα μέσα. Και κινήθηκαν έτσι γιατί η οικονομική κρίση έχει επιδεινώσει τον ανταγωνισμό και το κυνήγι των πελατών. Όταν λοιπόν ξέρεις ότι ένα τεράστιο μερίδιο της αγοράς είναι ανασφάλιστο προσπαθείς να πάρει όσους μπορείς, όπως μπορείς.»

Ένας τρόπος ώστε να μπορεί ο ανταγωνισμός να λειτουργεί θετικά στα πλαίσια της αγοράς, προτείνεται από τον Βαγγέλη και εδράζεται στην αξία του θεσμικού πλαισίου, όπως αναφέρεται και στο θεωρητικό μέρος. Για του λόγου το αληθές, ακολουθεί από τον ίδιο η εξής τοποθέτηση:

«...Δυστυχώς ο ανταγωνισμός που υπάρχει στην ασφαλιστική αγορά είναι ήδη πολύ έντονος και κάτι τέτοιο οδηγεί πολλούς ασφαλιστές και εταιρείες γενικότερα, όχι μόνο ασφαλιστές, να κινούνται κατά του πελάτη. Πιστεύω ότι ένα αυστηρό νομοθετικό μέτρο θα μπορούσε να περιορίσει τις βλαπτικές προεκτάσεις του και να τον διατηρήσει σε ένα επίπεδο (.) προαγωγής και αύξησης της καλής εργασίας.»

Από τα παραπάνω φαίνεται, ότι το εργαλείο του ανταγωνισμού λειτουργεί κυρίως αρνητικά στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής και της σύγκρουσης των συμφερόντων και δύναται να ωθήσει με μεγαλύτερη ένταση έναν ασφαλιστή στην ανηθικότητα και στην επιδίωξη του λάθος στόχου στα πλαίσια της διπλής προσέγγισης-αποφυγής. Για να καταστεί ο ανταγωνισμός μηχανισμός παρακίνησης για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και για την προστασία των συμφερόντων του πελάτη, προτείνεται η θέσπιση αυστηρότερων κανόνων και πολιτικών και αντιστοίχως η επιβολή αυστηρότερων συστημάτων εποπτείας και κυρώσεων.

4.7.2. Κανόνες και Πολιτικές

Η επισκόπηση των ποιοτικών δεδομένων, αναδεικνύει την υποβαθμισμένη αξία που αποδίδουν οι συνεντευξιαζόμενοι στην εν δυνάμει συμβολή του θεσμικού πλαισίου, όπως είναι η Φερεγγυότητα ΙΙ, στο πεδίο της ηθικής δραστηριότητας των ασφαλιστών. Μεγαλύτερη έμφαση φαίνεται πως δίνεται στους παράγοντες της προσωπικής ηθικής, του μάνατζερ, του ηθικού κλίματος και των σχέσεων καθώς και στους κινδύνους του δομικού κενού και της προμήθειας.

Κάτι τέτοιο όμως, δεν σημαίνει ότι αγνοούνται πλήρως οι ευεργετικές επιδράσεις που μπορεί να προκύψουν από τη διαμόρφωση ενός συνεκτικού και αυστηρού κανονιστικού περιβάλλοντος. Πράγματι, οι τοποθετήσεις αρκετών συνεντευξιαζόμενων τάσσονται υπέρ της ανάπτυξης του θεσμικού πλαισίου, υπό το πρίσμα όμως της εφαρμογής του, καθώς επισημαίνεται ειδικότερα η ανάγκη αυστηροποίησης της εποπτείας. Για παράδειγμα ο Γιάννης σχολιάζει το εξής:

> *«...Κάποια πράγματα αυστηραίνουν σε πολύ μεγάλο βαθμό αλλά από την άλλη δεν υπάρχει έλεγχος πάνω σε αυτά. Αυτό είναι το θέμα. Η εποπτεία. Το να βγάζω καινούργιους νόμους, δεν βοηθάει άμα δεν υπάρχει εποπτεία. Είναι σαν το φορολογικό σύστημα. Τι πρέπει να κάνεις; Να εποπτεύσεις την είσπραξη των φόρων ή να ανεβάσεις τους φόρους; Η εποπτεία είναι το πιο σημαντικό. Και θεωρώ ότι το κομμάτι της εποπτείας δεν είναι αυξημένο.»*

Συμπληρωματικά με την παραπάνω τοποθέτηση, ο Γιώργος αναφέρει: *«Όχι δεν υπάρχει έλεγχος. Εγώ δεν θυμάμαι τον εαυτό μου να έχει έρθει κάποιος να με ελέγξει ενώ διατηρώ... ό,τι πρέπει να έχω... Άρα, δεν είναι το θέμα να κάνουμε αυστηρούς νόμους και κανόνες... είναι το θέμα να ελέγξουμε τους ήδη υπάρχοντες»*.

Από κοινού με την εποπτεία, προστίθεται και η ανάγκη επιβολής ενός αυστηρού συστήματος κυρώσεων, το οποίο πρέπει να λειτουργεί σε προληπτικό και σε κατασταλτικό επίπεδο. Επ' αυτού η Μαρία, συγκλίνοντας με τα ευρήματα των McCabe και Trevino (1993) σχετικά με την προληπτική επιρροή του φόβου, αρχικά υποστηρίζει ότι: *«...Αν υπήρχαν πιο σκληροί νόμοι, πιο σκληρά μέτρα, πιο σκληρά penalties, να το πω, θα το σκεφτόταν ο άλλος να ξεφύγει...»* και στη συνέχεια αναφέρει «*...θεωρώ ότι όσο πιο σκληρά είναι τα penalties ... γενικά από το θεσμικό πλαίσιο, τόσο πιο καλά τα άτομα διαμορφώνουν χαρακτήρα και εργάζονται πιο σωστά.»*

Επιπροσθέτως, αξίζει η σημείωση του μέτρου που προτείνεται για την ισχυροποίηση του συστήματος κυρώσεων, τόσο από τον Βαγγέλη, όσο και από την Ιωάννα. Συγκεκριμένα, αφορά την εισαγωγή ενός εργαλείου, με το οποίο θα καταγράφεται η τυχόν ανήθικη δραστηριότητα των ασφαλιστών, ως ένα ασφαλιστικό «ποινικό μητρώο», ώστε να μπορεί το σύστημα πιο εύκολα να τους αποβάλλει. Για την ακριβέστερη περιγραφή αυτού, ακολουθεί η διατύπωση του Βαγγέλη:

> *«(..) Αυτό που το οποίο θα έκανα... σαν θεσμικό όργανο, σαν εκπρόσωπος της πολιτείας, θα δημιουργούσα έναν Τειρεσία. Όπως υπάρχει ο οικονομικός Τειρεσίας, ο οποίος βρίσκεται εκεί για να δώσει όλα τα οικονομικά στοιχεία... κάποιου... καλό θα ήταν να υπήρχε και ένας Τειρεσίας, ο οποίος να είχε μέσα το βιογραφικό, το certificate, ένα πιστοποιητικό δηλαδή (.) τι να σας πω (.) κάτι, ένα σύστημα, το οποίο να αξιολογούσε την επαγγελματική μας πιστότητα. Όχι τόσο την επαγγελματική μας ικανότητα, όσο την επαγγελματική μας ηθική. Το οτιδήποτε δηλαδή θα έβαινε αντίθετα στην επαγγελματική ηθική, αυτό κάπου να σημειωνόταν. Αυτό θα είχε γλιτώσει πάρα πολύ και πάρα πολλά πράγματα, καταστάσεις άσχημες.»*

Έπεται προσθέτει:

> *«...Γιατί υπάρχουν άνθρωποι που πραγματικά έχουν λαβώσει το χώρο και όχι μόνο δεν φεύγουν από το χώρο αλλά επισκέπτονται και γυρίζουν γύρω γύρω την αγορά, από εταιρία σε εταιρία, αμαυρώνοντας το θεσμό, πληγώνοντας πελάτες, λαβώνοντας ηθικά και οικονομικά πελάτες και στο τέλος την πληρώνουν όπως πάντα οι καλοί επαγγελματίες.»*

Η Ιωάννα εκφράζει την ίδια σκέψη με τον Βαγγέλη, απλώς την επενδύει με μεγαλύτερη αυστηρότητα και εστιάζει στο επίπεδο της σκληρής καταστολής πιθανών ηθικών παραπτωμάτων από την πλευρά των ασφαλιστών. Μάλιστα, είναι σημαντική η έμμεση αναφορά της στη δεδομένη δυσκολία που υφίσταται ως προς τον εντοπισμό της ανηθικότητας, καθώς υποδεικνύει εκ νέου το χαλαρό σύστημα εποπτείας, καθώς και το εγγενές εμπόδιο που αντιμετωπίζει η θεσμική εποπτεία, λόγω του δομικού κενού. Για την επίρρωση των προαναφερθέντων παρατίθεται το παρακάτω απόσπασμα:

> ***Ιωάννα:*** *... να γίνει πιο σκληρή εποπτεία θα πω και οι συνακόλουθες κυρώσεις.*

Πως είναι δηλαδή στις τράπεζες που έχουν τον Τειρεσία για έναν δανειολήπτη που καθυστερεί τις δόσεις τους; Έτσι και στο επάγγελμα, να έχουμε ένα βιβλίο ή τέλος πάντων ένα σύστημα καταγραφής, που από τη στιγμή που θα καταγραφεί το παράπτωμά ενός ασφαλιστή, να αποβάλλεται από το θεσμό δια βίου.

Συνεντευκτής: *Από το πρώτο παράπτωμα; Σκληρό δεν είναι;*

Ιωάννα: *Μα είναι που είναι δύσκολο να ελεγχθεί ένας ασφαλιστής άμα του αφήσεις και περιθώριο δεν κάνουμε δουλειά έτσι...*

Μοναδική απόκλιση από τις παραπάνω προτάσεις περί αυστηροποίησης της εποπτείας και των κυρώσεων, αποτελεί η τοποθέτηση της Δήμητρας, σύμφωνα με την οποία, το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο είναι ήδη αρκετά περιφρουρημένο και δεν συμβάλλει θετικά η ανάπτυξη και η εντατικοποίησή του. Συγκεκριμένα, με ένταση αναφέρει ότι: *«Πιο αυστηρό παιδιά από το δικό μας επάγγελμα δεν υπάρχει! Τέτοιο περιφρουρημένο πλέον έτσι όπως έχει δομηθεί. Νομίζω ότι είναι πλήρως περιφρουρημένο.»*.

Καταληκτικά, η συμβολή του θεσμικού πλαισίου, αν και γίνεται αντιληπτή ως αδύναμη, αξιολογείται θετικά από το σύνολο των συνεντευξιαζόμενων. Εκείνο όμως που χρίζει προσοχής, είναι ο τρόπος με τον οποίο προτείνεται να λειτουργεί, σε σχέση με την εποπτεία της δραστηριότητας των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και υπό την δραστική επιρροή του δομικού κενού.

4.7.3. Δομή

Στενή διασύνδεση και αλληλεπίδραση με το εργαλείο των κανόνων και των πολιτικών παρουσιάζει ο στρατηγικός σχεδιασμός της δομής. Η δομική διάρθρωση της ασφαλιστικής βιομηχανίας και της τριγωνικής σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ του πελάτη, του ασφαλιστή και της εταιρείας, εμφανίζει τη σύμφυτη με τη δραστηριότητα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, σύγκρουση συμφερόντων και παραχωρεί τη δυνατότητα στο διαμεσολαβούντα σύμβουλο να κινείται με μεγαλύτερη ελευθερία και να επιδιώκει την εξασφάλιση των προσωπικών του συμφερόντων, έναντι εκείνων του πελάτη.

Για αυτόν το λόγο μάλιστα υποβαθμίζεται η αξία του θεσμικού πλαισίου, καθώς, όπως στηρίζεται από το σύνολο των συνεντευξιαζόμενων, το εγγενές και de facto δομικό κενό, θέτει εμπόδια στην ομαλή εποπτεία και στη σωστή επιτήρηση των

ασφαλιστικών εργασιών από τα αρμόδια θεσμικά όργανα, ειδικά τη στιγμή της πώλησης, η οποία άλλωστε χαρακτηρίζεται ως η πιο σημαντική. Με ποιόν τρόπο λοιπόν μπορεί να υπερκεραστεί το εμπόδιο του δομικού κενού, αφού υποτίθεται πως είναι αναπόφευκτο;

Όπως φαίνεται, τα αντίμετρα που τελικά προτείνονται και αναπτύσσονται σε δύο διακριτά επίπεδα, δεν αποσκοπούν στην επίλυση του δομικού κενού, αλλά στην έμμεση ρύθμισή του.

Το πρώτο επίπεδο αφορά τον έλεγχο της τήρησης των επαγγελματικών υποχρεώσεων του ασφαλιστή που συνδέονται με την πώληση αυτή καθαυτήν και εκφράζεται από πέντε συνεντευξιαζόμενους. Σύμφωνα με αυτό το μέτρο, οι επιβαλλόμενες από την Τράπεζα της Ελλάδος υποχρεώσεις που συνοδεύουν έναν ασφαλιστή για τη διεξαγωγή ενός ραντεβού και την ολοκλήρωση μίας πώλησης, πρέπει να υπόκεινται σε αυστηρό έλεγχο, ώστε να υπάρχει ο φόβος καταγγελίας ή σύλληψης. Τέτοιες υποχρεώσεις είναι περιληπτικά, η εκτύπωση και η παράδοση στον πελάτη μίας προσφοράς, η οποία περιγράφει συνοπτικά τους όρους του συμβολαίου, η συμπλήρωση του εντύπου αναγκών και ο έλεγχος της υπογραφής του πελάτη. Επ' αυτού, η Παναγιώτα σχολιάζει το εξής:

> *«Από εκεί και πέρα όμως ο σωστός τώρα συνεργάτης θα πρέπει όλα αυτά τα οποία θα πει στον πελάτη, είτε να του τα δώσει σε μία μορφή προσφοράς ή θα πρέπει να πελάτης να συμπληρώσει, γιατί είμαι υποχρεωμένη να το κάνω αυτό βάσει νομοθεσίας, το έντυπο ανάλυσης αναγκών, ούτως ώστε αυτό να αποδεικνύει ότι εγώ έκανα σωστά τη δουλειά μου, δεν έκανα κατάχρηση της ελευθερίας που έχω απέναντι στον πελάτη μου, ότι τον ρώτησα αυτά που έπρεπε να τον ρωτήσω όπως έπρεπε και να του προτείνω το πρόγραμμα που πράγματι να ανταποκρίνεται σε αυτές τις ανάγκες του.»*

Ομοίως η Ιωάννα αναφέρει ότι:

> *«...Δεν μπορείς να τον ελέγξεις τον ασφαλιστή όταν είναι έξω και πουλάει. Μόνο αν οι κανόνες εστίαζαν στο αποτέλεσμα της πώλησης, στο μετά ή ακόμη και στο πριν. Δηλαδή αν παρέδωσε στον πελάτη τα έντυπα που υποχρεούται, αν συμπλήρωσε το έντυπο ανάλυσης αναγκών. Τέτοια πράγματα. Αλλά σε αυτό το επίπεδο ο έλεγχος του πρέπει να είναι πολύ πιο εντοπισμένος, πολύ πιο λοκαρισμένος, πολύ πιο στοχευμένος. Μπορεί κάτι τέτοιο να βοηθούσε.»*

Με αυτόν τον τρόπο, η επικέντρωση της εποπτείας σε χρονικά στάδια πριν και μετά την πώληση, δείχνει να απομειώνει τον κίνδυνο του δομικού κενού και να επιχειρεί εμμέσως τη μερική αντιμετώπισή του.

Σε αυτό βέβαια δεν συμφωνούν δύο συνεντευξιαζόμενοι, οι οποίοι επισημαίνουν πως σε κάθε περίπτωση ο έλεγχος τήρησης των συναφών με την πώληση επαγγελματικών υποχρεώσεων, δεν εγγυάται τον εντοπισμό πιθανούς ανήθικης πρακτικής. Πράγματι η Αναστασία, για το βαθμό συμβολής αυτού του μέτρου υποστηρίζει ότι:

> *«Όχι. Όχι 100%. Εννοείται. Όχι 100%, Γιατί ο ασφαλιστής μπορεί να πει ότι σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη που εγώ διερεύνησα, μα ακόμη και από ημιμάθεια, εγώ του προτείνω αυτό... Κάποιος μπορεί να το κάνει λοιπόν από έλλειψη γνώσεων, κάποιος άλλος μπορεί να το κάνει με γνώμονα το δικό του συμφέρον, δηλαδή μπορεί να πει εγώ προτείνω αυτό οπότε να είναι καθόλα νόμιμος απέναντι στο νόμο, έτσι; Απέναντι στον πελάτη. Έχω συμπληρώσει το έντυπο διερεύνησης αναγκών, το έχω συμπληρώσει. Εγώ αυτό αποφάσισα ότι καλύπτει τον πελάτη μου. Αυτή η συγκεκριμένη λύση και αυτή να μην είναι η καταλληλότερη για τον πελάτη.»*

Στη συνέχεια, το δεύτερο επίπεδο αντίμετρων που προτείνονται από τρεις συνεντευξιαζόμενους, εδράζεται στην ευρύτερη λειτουργία του ασφαλιστικού θεσμού, εκφεύγει μερικώς της ατομικής προσέγγισης της έρευνας και τοποθετείται στο πεδίο δράσης των γραφείων και των ασφαλιστικών εταιρειών.

Διευκρινιστικά, από τη μία πλευρά τονίζεται, πως θα πρέπει να γίνεται προσεκτική στελέχωση των γραφείων με ηθικούς και ποιοτικούς ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, ώστε να μην αντιμετωπίζουν ηθικά διλήμματα και να μην υποπίπτουν στο δομικό κενό. Για παράδειγμα η Δήμητρα αναφέρει: *«... Απλά πρέπει να είναι πιο αυστηρές οι επιλογές των γραφείων για τους υποψήφιους συνεργάτες. Εάν αυτό κατορθώσουν όλα τα γραφεία να το τηρήσουν και να έχουνε υγιή στελέχη μέσα στα γραφεία τους, δεν θα υπάρχει κανένα πρόβλημα.*

Κάτι τέτοιο, πρωτίστως αναδεικνύει την αξία της προσωπικής ηθικής, η οποία γίνεται αντιληπτή από τους συμμετέχοντες ως κυρίαρχο προσόν για την ηθική διαχείριση του δομικού κενού. Έπειτα, αποτελεί επανάληψη της υπόθεσης που

εκτίθεται στην ενότητα 4.4, σχετικά με τη θετική συμβολή του μάνατζερ στη συλλογική προστασία του ασφαλιστικού θεσμού, πέραν της ατομικής διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων.

Από την άλλη πλευρά, προβάλλεται η αξία της εποπτείας των ασφαλιστικών εταιρειών, στο πεδίο της λειτουργίας τους καθώς και στη σχέση που αναπτύσσουν με τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές. Στην πρώτη περίπτωση δεν ρυθμίζεται τόσο το ίδιο το δομικό κενό, αλλά εν γένει ένα βασικό μέρος του τριγώνου του ασφαλιστικού θεσμού. Συγκεκριμένα, ο Νίκος προβαίνει στην εξής τοποθέτηση:

> *«...Θα ασκούσα πολύ μεγαλύτερη, πολύ πιο σκληρή εποπτεία στις μικρές ασφαλιστικές εταιρείες που δεν τηρούν τα περιθώρια φερεγγυότητας, γιατί οι μικρές ασφαλιστικές εταιρείες που δεν τηρούν τα περιθώρια φερεγγυότητας... προσφέρουν μεγαλύτερη αμοιβές, μεγαλύτερες προμήθειες για να τους δελεάσουν να τις επιλέγουν. Άρα ουσιαστικά αυτό οδηγεί κάποιους ασφαλιστές να τις επιλέγουν και όλο αυτό είναι ένας κύκλος. Γιατί αυτό το προϊόν που τελικά δεν είναι καλό θα καταλήξει σε έναν πελάτη. Αν αυτός ο πελάτης χρειαστεί να έχει, να έχει πρόβλημα και να το χρησιμοποιήσει και η ασφαλιστική κλείσει θα μείνει ακάλυπτος. Αν μείνει ακάλυπτος θα χαλάσει όλο το νόημα της αγοράς και τελικά αυτό χτυπά σε εμένα, στους πελάτες, σε όλους.»*

Στη δεύτερη περίπτωση, αν και αναφέρεται εκ νέου η υποχρέωση τήρησης των επαγγελματικών υποχρεώσεων από τον ασφαλιστή, επιρρίπτεται ρητώς η ευθύνη εποπτείας αυτής, προς την ασφαλιστική εταιρεία, πέραν των καθ'ύλην αρμόδιων οργάνων. Ειδικότερα ο Γιάννης τονίζει :

> *«...να ελέγχουν πράγματι ότι έχεις πάρει έντυπο του πελάτη, έντυπο ανάλυσης αναγκών, να ελέγχει πράγματι ότι η υπογραφή είναι του πελάτη και δεν είναι ένας σταυρός από εμένα για να του μεταφέρω ασφαλιστικές. Να μη δέχονται οι ασφαλιστικές αιτήσεις χωρίς υπογραφή, προφανώς! (Με ένταση) Είναι ξεκάθαρο αυτό το πράγμα! Να μη δέχονται, έτσι; Και να μη βάζουν το συμφέρον τους πάνω από το τι πρέπει να γίνεται...»*

Από τα παραπάνω φαίνεται, ότι η εφαρμογή μίας στρατηγικής θέσπισης κανόνων και πολιτικών σε συνδυασμό με ορισμένα μέτρα δομικής αναδιάρθρωσης, δύνανται να συμβάλλουν μερικώς στην έμμεση ρύθμιση του δομικού κενού, στην ηθική

διεκπεραίωση της σύγκρουσης των συμφερόντων και στη βελτίωση της εικόνας του ασφαλιστικού θεσμού. Σύμφωνα όμως με την ερμηνεία εις βάθος του λόγου των συνεντευξιαζόμενων, η έκταση της συμβολής των παραπάνω μέτρων παραμένει μικρότερη από τον κίνδυνο που καλούνται να αντιμετωπίσουν, καθώς ακόμη και σε ένα περιβάλλον αυστηρής εποπτείας, παραμένει αδιευκρίνιστη η δραστηριότητα ενός συμβούλου την ώρα μίας πώλησης και μόνο κατά περίπτωση μπορεί να εντοπιστεί μία ανήθικη πρακτική.

Τέλος, εκείνο που χρίζει επισήμανσης, είναι ότι ο άξονας μερικών μέτρων της παρούσας ενότητας, συνδέονται με ορισμένους κυρίαρχους παράγοντες επιρροής της επαγγελματικής ηθικής, όπως είναι η προσωπική ηθική και ο ρόλος του μάνατζερ. Κάτι τέτοιο δεν είναι τυχαίο, αφού οι εν λόγω παράγοντες αξιολογούνται από τους συνεντευξιαζόμενους περισσότερο σημαντικοί από τον κίνδυνο του δομικού κενού και κυρίαρχοι στη διαμόρφωση της ηθικότητας μίας συμπεριφοράς.

4.7.4. Αποκάλυψη

Σύμφωνα με την ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων και με τα πορίσματα της ενότητας 4.3., προκύπτει ένα ισχυρό ερευνητικό συμπέρασμα, η ανάγνωση του οποίου τελεί σε πλήρη αντίθεση με την ισχύουσα τάση της βιβλιογραφίας και με τα πορίσματα ποικίλων ποσοτικών ερευνών. Συγκεκριμένα φαίνεται, ότι για το πλαισιοθετημένο δείγμα της έρευνας, η προμήθεια αποτελεί το νούμερο ένα παράγοντα επιρροής της σύγκρουσης των προσωπικών συμφερόντων του ασφαλιστή με τα συμφέροντα του πελάτη. Οι συνεντευξιαζόμενοι, παρά τη δεδομένη παραδοχή τους ότι η προμήθεια συνιστά μία απολύτως εύλογη επιδίωξη στα πλαίσια άσκησης των επαγγελματικών τους καθηκόντων, αντιλαμβάνονται αναστοχαστικά πως λειτουργεί παράλληλα και ως ένα ισχυρό κίνητρο για την άσκηση αντιεπαγγελματικών και ανήθικων πρακτικών.

Για αυτόν το λόγο ο Boatright (2001), αναφερόμενος εν γένει στο πεδίο των οικονομικών υπηρεσιών, προτείνει ως στρατηγική αντιμετώπισης την αποκάλυψη, δηλαδή την αναγραφή της προμήθειας στα έγγραφα που λαμβάνει ο πελάτης. Με την αναγωγή της εν λόγω στρατηγικής στα πλαίσια του επαγγέλματος του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, σημαίνει ότι ο πελάτης δύναται να γνωρίζει την αμοιβή που λαμβάνει ο ασφαλιστής, ως ποσοστό επί της πληρωμής των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η προσδοκία που αναμένεται να εκπληρώσει το παρόν μέτρο, έγκειται στη μείωση

του χάσματος των πληροφοριών που υφίσταται μεταξύ πελάτη και ασφαλιστή (Bayles, 1988) και συνακόλουθα στην εξισορρόπηση της δυναμικής των εμπλεκόμενων μερών. Συνολικά προτείνεται, πως κάτι τέτοιο θέτει ένα σοβαρό εμπόδιο και μία τροχοπέδη σε όποιον ασφαλιστή επιχειρεί να δραστηριοποιείται ανήθικα και εγωιστικά. Κρίνεται όμως από τους συμμετέχοντες στα πλαίσια της έρευνας, ως θετική η προοπτική της παρούσας στρατηγικής;

Όπως αποτυπώνεται από τη συγκέντρωση και την αξιολόγηση των ποιοτικών δεδομένων, εκφράζεται η έντονη διαφωνία με τις προσδοκίες που συνοδεύουν τη στρατηγική της αποκάλυψης και αναπτύσσεται μία ισχυρή αντιθετική άποψη, η οποία προσεγγίζει εν μέρει τα πορίσματα των Ismayilov και Potters (2013). Ειδικότερα, πέντε συνεντευξιαζόμενοι, χαρακτηρίζουν ένα τέτοιο μέτρο ως ανούσιο και ανίκανο να υλοποιήσει το στόχο της μείωσης του χάσματος των πληροφοριών και να εγγυηθεί την ηθικότητα της συμπεριφοράς των ασφαλιστών. Πράγματι ο Γιάννης, για την αναγραφή της προμήθειας επισημαίνει:

> *« ...θα καταλάβει από κει αν του λέω ψέματα; Εγώ σου λέω, γνωρίζει την προμήθεια που παίρνω. Πως θα καταλάβει αν αυτό που είπα ισχύει; Σου λέω εγώ, ότι του λέω ότι το νοσοκομειακό του είναι ισόβιο, ότι του παρέχει 100% κάλυψη Ελλάδα και εξωτερικό και σε συμβεβλημένα και σε μη συμβεβλημένα, του καλύπτει συγγενείς παθήσεις... Τι άλλαξε αν του πω ότι παίρνω 20% προμήθεια ή παίρνω 10; Εγώ να κλείσω την πώληση θέλω. Και τα μισά να έπαιρνα πάλι την πώληση θα ήθελα να κλείσω. Το χάσμα δεν είναι αυτό. Το χάσμα είναι το χάσμα εμπιστοσύνης και το χάσμα της επικοινωνίας..»*

Παρόμοια αναφορά κάνει και η Παναγιώτα:

> *«Όχι όχι. Δεν θεωρώ ότι θα βοηθούσε σε τίποτα αυτό. Και δεν συμφωνώ με αυτή την άποψη... Δεν καταλαβαίνω γιατί θα πρέπει να αναγράφεται π.χ. αν αυτό εννοείς, να αναγράφεται πάνω στα συμβόλαια η προμήθεια του συνεργάτη. Όχι αυτό δεν νομίζω να βοηθά κανέναν. Αυτός ο οποίος θέλει να βρει τρόπο να εξαπατήσει τον πελάτη θα το βρει όπως και να έχει. Ποιο είναι το νόημα και τι βοηθάει, στο να αναγράφεται η προμήθεια και να την βλέπει ο πελάτης δεν το αντιλαμβάνομαι.»*

Στη συνέχεια, τέσσερις ακόμη συνεντευξιαζόμενοι στηριζόμενοι στην παραπάνω θέση, την επεκτείνουν και αποτιμούν τα αποτελέσματα μίας τέτοιας στρατηγικής ως

εν δυνάμει ανασταλτικά για την επιτυχή έκβαση μίας πώλησης και συνολικά βλαπτικά για τη σχέση τους με τον πελάτη. Υπό αυτό το πρίσμα, φαίνεται πως δεν παρουσιάζεται σύγκλιση με το δεύτερο πόρισμα των Ismayilov και Potters (2013), σύμφωνα με το οποίο ο πελάτης δεν επηρεάζεται από την τυχόν γνωστοποίηση της αμοιβής του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και ακολουθεί ανεπηρέαστος τις συμβουλές του.

Για του λόγου το αληθές, η Ιωάννα χαρακτηρίζει την αναγραφή της προμήθειας από τη μία πλευρά ως ουδέτερη, καθώς δεν θεωρεί πως προσφέρει στον πελάτη τη δυνατότητα μίας καλύτερης αντίληψης ή κρίσης για την αξιολόγηση της συμπεριφοράς ή της πρακτικής του ασφαλιστή. Από την άλλη, αναφέρει και την αρνητική εκδοχή της αποκάλυψης, η οποία συνίσταται στο πιθανό ρήγμα της εμπιστοσύνης μεταξύ ασφαλιστή και πελάτη.

Συγκεκριμένα, η Ιωάννα προβαίνει για την κάθε πλευρά στις εξής αντίστοιχες τοποθετήσεις:

> *« Πρώτα απ' όλα, στην καλύτερη θα ήταν ανούσιο, γιατί είτε εγώ αποκαλύψω ότι παίρνω 10% προμήθεια είτε αποκαλύψω ότι παίρνω 20% ή 30%, αν αυτό το συνοδεύσω με ψέμα δεν θα μπορεί να με αξιολογήσει ή να με κρίνει ο πελάτης... Εκεί πέρα πρέπει να με εμπιστευτεί ανεξάρτητα λοιπόν από την προμήθεια που έχω. Άμα θέλω να κάνω την πονηριά μου θα την κάνω. Είναι το μόνο σίγουρο.»*

Επιπλέον, για την αρνητική πλευρά συνεχίζει λέγοντας:

> *«Αρνητική μπορεί να έχει, γιατί αν του αποκαλύψω την προμήθεια όχι μόνο δεν βοηθά σε τίποτα στο να είμαι εγώ πιο σωστή αλλά δυσκολεύω τον σκοπό της δουλειάς μου. Τι εννοώ; Αν πάω εγώ σε έναν πελάτη και του βγάλω δύο προτάσεις της χ και της ψ εταιρείας και στην χ εταιρεία βλέπει ότι έχω προμήθεια 100 ευρώ και στην άλλη ότι έχω 120. Αν εγώ εκείνη τη στιγμή, επειδή πραγματικά έχω αξιολογήσει και έχω εκτιμήσει ότι η πλέον συμφέρουσα πρόταση είναι αυτή με την προμήθεια των 120 €, αν του προτείνω αυτή, τελικά ο πελάτης τι θα πιστέψει; Ότι όντως πιστεύω ότι είναι η πλέον συμφέρουσα για εκείνον ή θα πιστέψει ότι το κάνω για τα παραπάνω χρήματα; Θα του βάλεις δηλαδή το μικρόβιο, ακόμα και να με εμπιστεύεται. Θα του βάλεις το μικρόβιο. Θα δυσκολέψει λοιπόν τη δουλειά, την πώληση και θα αποτρέψει ενδεχομένως*

να ασφαλιστεί σωστά ο πελάτης.»

Με την ίδια λογική σχολιάζει και η Αναστασία:

«…Αλλά καμιά φορά μπορεί να είναι όντως, να δει ένας πελάτης μία μεγάλη προμήθεια και να είναι αποτρεπτικό από το να κάνει. Να τον εκνευρίσει. Γιατί ας πούμε τόση μεγάλη προμήθεια. Δεν ξέρει τι αξία κρύβεται πίσω από αυτό γιατί για μένα κρύβεται μια αξία πίσω από αυτό. Δηλαδή θέλω να πω ότι και εγώ που θα κάνω τέλεια τη δουλειά μου και θα έχω το τέλειο σέρβις για τον πελάτη μου, την ίδια προμήθεια θα πάρω με τον άλλον ασφαλιστή που μπορεί να είναι χαμένος από τον πελάτη του…»

Μοναδικος υπέρμαχος της στρατηγικής της αναγραφής της προμήθειας είναι ο Βαγγέλης, ο οποίος την αξιολογεί ως θετική, καθώς την αναγνωρίζει μερικώς ως ένα μέσο αυστηροποίησης και γνωστικής αναβάθμισης της θέσης του πελάτη και κυρίως, ως ένα εργαλείο άσκησης πίεσης προς τον ασφαλιστή για τη διατήρηση της επαγγελματικής του ηθικής. Σε αυτό το πλαίσιο ο ίδιος διατυπώνει το εξής:

«...Πόσοι θα έχουν τη δυνατότητα μπροστά σε έναν πελάτη να πουν, να τολμήσουν να πουν, ευθαρσώς και να γράψουν την αμοιβή τους πάνω στον πελάτη και να την υποστηρίξουν με τη σκηνική τους παρουσία, με το βάρος των γνώσεων τους, με το επίπεδο της επικοινωνίας τους, με το επίπεδο του σέρβις που πρόκειται να ακολουθήσει, που θα ακολουθήσει, που θα γεύεται και θα απολαμβάνει ο πελάτης.»

Πραγματοποιείται μάλιστα και ο παρακάτω διάλογος, ο οποίος ισχυροποιεί τη θέση του:

Συνεντευκτής: *Για να καταλάβω το συλλογισμό σας. Πιστεύετε ότι δεν θα βελτιώσει τόσο τα συμφέροντα του πελάτη, αλλά θα βελτιώσει τον ίδιο τον ασφαλιστή; Την ποιότητα του;*

Βαγγέλης: *Βεβαίως! Βεβαίως. Γιατί θα τον αναγκάσει να είναι πάρα πολύ σοβαρός, πολύ πιο σοβαρός, σωστός, ούτως ώστε να δικαιολογεί το όποιο ύψος αμοιβής εκείνη την ώρα μαθευτεί μπροστά στον πελάτη του.*

Αξίζει βέβαια να σημειωθεί πως ο Βαγγέλης, αν και προκρίνει την εφαρμογή ενός τέτοιου μέτρου, συμμερίζεται με τους υπόλοιπους εννέα συνεντευξιαζόμενους ένα αίσθημα ενόχλησης, το οποίο μάλιστα αποτυπώνεται στο ύφος των υποκειμένων και σημειώνεται από τον ερευνητή κατά τη διάρκεια όλων των συνεντεύξεων. Πιθανά,

αυτή η στάση να απορρέει από την τάση της ελληνικής αγοράς και της νομοθεσίας για την ενοχοποίηση της προμήθειας. Συνολικά υποστηρίζεται, πως η αμοιβή ενός ασφαλιστή δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται διαφορετικά από τις αμοιβές που λαμβάνει ο οποιοσδήποτε άλλος επαγγελματίας. Για παράδειγμα, ο Κώστας επ' αυτού αναφέρει:

> *«Ένα εμπορικό μαγαζί, στην ταμπέλα του τελικού κόστους αναγράφει το ποσοστό κέρδους του ; Ένας δικηγόρος, στην αμοιβή που διεκδικεί αναγράφει το τελικό κέρδος του; ... κανένας επαγγελματίας, σε κανένα επίπεδο δράσης, δεν αναφέρει πουθενά ποιο είναι το ποσοστό κέρδους του, ή ποιο είναι το όφελος του από μία συναλλαγή.»*

Επιπλέον, για την αποσαφήνιση του θεωρητικού υπόβαθρου της παρούσας έρευνας, είναι σημαντική η παράθεση της τοποθέτησης του Γιάννη για την ισχύουσα νομική υποχρέωση περί αναγραφής της προμήθειας στα ασφαλιστικά προϊόντα τα οποία είναι συνδεδεμένα με μετοχικά κεφάλαια (Κονάχου, 1999). Συγκεκριμένα, σε σχετική ερώτηση του συνεντευκτή, ο ίδιος εξηγεί τη διάκριση των εν λόγω προϊόντων από εκείνα που είναι αμιγώς ασφαλιστικά και βασίζει τη νομοθετική πρωτοβουλία περί αποκάλυψης σε διαφορετικά κριτήρια:

> *«Τα Unit Linked είναι άλλου είδους προϊόντα, δεν εντάσσονται καν ουσιαστικά στο βασικό κομμάτι των ασφαλιστικών εργασιών... Γι' αυτό πρέπει να πάρεις και το πιστοποιητικό τύπου Δ για να μπορείς να το πουλάς αυτό. Είναι τελείως διαφορετικό. Σε αυτά ναι, αναγράφεται. Αλλά εκεί πέρα είναι και τελείως διαφορετικός ο λόγος που αναγράφεται. Γιατί εκεί πέρα πρέπει ο πελάτης να ξέρει σε τι ποσοστό τα χρήματα του που επενδύονται σε χαμηλού – υψηλού ρίσκου προϊόντα, τι ποσοστό από αυτό είναι μέσα στην προμήθεια του διαμεσολαβούντα. Δεν έχει κάποια σχέση με το να μειώσει την ηθική. Καμιά, δεν έχει να κάνει με αυτό. Γιατί δεν θα τη μείωνε κιόλας. Σε καμία περίπτωση.»*

Συμπερασματικά, μετά την ξεκάθαρη διάκριση των Unit Linked προϊόντων, σχηματίζεται η έντονη προοπτική σχεδόν όλων των υποκειμένων, σύμφωνα με την οποία απορρίπτεται η στρατηγική του Boatright για τον περιορισμό της ανηθικότητας των ασφαλιστών και την αναβάθμιση του μανδύα προστασίας των συμφερόντων του πελάτη.

Φαίνεται πως οι κυρίαρχοι παράγοντες που δύνανται να συμβάλλουν δραστικά είναι η προσωπική ηθική και οι σημαντικοί άλλοι (κυρίως ο μάνατζερ και μερικώς οι

συνεργάτες). Κάτι τέτοιο βέβαια δεν αναιρεί γενικώς τη συμβολή του θεσμικού πλαισίου. Καθίσταται σαφές, πως η ανάπτυξή του μέσω της αυστηροποίησης σε πρώτη φάση της εποπτείας και δευτερευόντως του συστήματος κυρώσεων, αν και αδύναμα, προτείνεται πως επηρεάζει θετικά τον ηθικό προσανατολισμό της επαγγελματικής συμπεριφοράς.

4.8. Στάση των πελατών

Η παραπάνω διερεύνηση της επιρροής των ενδεχομενικών παραγόντων της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων καθώς και των προτεινόμενων στρατηγικών, συνθέτει το δυναμικό πεδίο δράσης του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, σε σχέση με την προστασία των συμφερόντων του πελάτη. Συμπληρωματικά μάλιστα, σχολιάζεται και η στάση των ασφαλιστικών εταιρειών ως εντολείς του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και εντολοδόχοι του πελάτη. Θεωρείται όμως πλήρης μία τέτοια προσέγγιση;

Με δεδομένη την τριαδικότητα της αναπτυσσόμενης σχέσης μεταξύ εταιρείας-ασφαλιστή-πελάτη, κρίνεται απαραίτητη η μερική αξιολόγηση της στάσης και του πελάτη υπό το πρίσμα της σύγκρουσης των συμφερόντων. Με αυτόν τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα της πλήρους αποτύπωσης του φάσματος εντός του οποίου καλούνται οι ασφαλιστές να διαχειριστούν τη διπλή προσέγγιση-αποφυγή, αποφεύγοντας αφενός την επιδίωξη προσωπικών τους συμφερόντων και προστατεύοντας αφετέρου τα συμφέροντα των δύο εντολέων τους, ήτοι της εταιρείας και του πελάτη. Πως λειτουργεί σε αυτό το πλαίσιο η στάση του πελάτη;

Η ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων διαμορφώνει δύο βασικές τοποθετήσεις. Η πρώτη συνοψίζεται από επτά συνεντευξιαζόμενους, οι οποίοι διαφωνούν με το επαγγελματικό ρητό "ο πελάτης έχει πάντα δίκιο" και εκφράζουν την άποψη πως δεν πρέπει να τίθεται ο πελάτης σε κάθε περίπτωση εκτός του πεδίου ευθυνών για την ανηθικότητα ενός ασφαλιστή, καθώς ορισμένες φορές είναι εκείνοι που καταρχήν τον καθοδηγούν. Ειδικότερα, τέσσερις συνεντευξιαζόμενοι κατακρίνουν αυστηρά την προσπάθεια μερικών πελατών να εξασφαλίσουν ένα συμβόλαιο με καλύτερους όρους ή με λιγότερα χρήματα, καθοδηγώντας τον ασφαλιστή να αποκρύψει ή να παραποιήσει σοβαρά στοιχεία από την εταιρεία.

Για παράδειγμα, η Αναστασία σχολιάζει αρχικά: *«...Μπορούμε να ξεκινήσουμε από τα νοσοκομειακά, που πάρα πολλοί άνθρωποι έχουν την αντίληψη ότι δεν πρέπει να τα*

πουν όλα στον ασφαλιστή τους, να αποκρύψουν πράματα από την ασφαλιστική εταιρεία. Ακόμα υπάρχει αυτό βεβαίως.». Στη συνέχεια συμπληρώνει: «*...Δηλαδή έχουν πολλοί πελάτες ακόμα τη νοοτροπία αφού πληρώνω μία ιδιωτική ασφάλεια θέλω να μου τα καλύπτει. Αυτό δεν το έχουμε ξεπεράσει.»*

Παρόμοια τοποθέτηση κάνει και η Παναγιώτα, η οποία με μεγαλύτερη ένταση αναφέρει:

«...Ό,τι ισχύει για τον ασφαλιστή, ισχύει και για τον πελάτη. Και ο πελάτης πολλές φορές φταίει για αυτά τα οποία τυχόν του συμβαίνουν, ή αν θες επιτρέπει στους μη επαγγελματίες να υπάρχουν στο χώρο. Διότι πολλές φορές και εκείνος πονηρά σκεπτόμενος, είτε γιατί νομίζει ότι θα έχει κάποιο οικονομικό όφελος, είτε γιατί βλέπει ότι με τον α, β, συνεργάτη θα μπορεί αν θέλεις να εξαπατήσει και εκείνος με τη σειρά του την ασφαλιστική εταιρεία, μπορεί να διώξει, να μη θέλει να συνεργαστεί με τον έντιμο και να προτιμήσει τον ανέντιμο για να μπορέσει να κάνει καλύτερα τη δουλειά του. Μα φταίνε και οι πελάτες σε πολλές περιπτώσεις. Δεν είναι άμοιροι ευθυνών.»

Οι υπόλοιποι τρεις συμμετέχοντες, συμφωνούν πως πρέπει να αποδίδεται στον πελάτη ένα μερίδιο ευθύνης, με τη διαφορά όμως να βρίσκεται στο συλλογισμό που συνοδεύει τη θέση τους. Συγκεκριμένα, αντιλαμβάνονται πως η ανήθικη πρακτική των πελατών απορρέει από την ενυπάρχουσα χαμηλή ασφαλιστική συνείδηση και από την εν γένει υποβαθμισμένη αξία που αποδίδεται στον ασφαλιστικό θεσμό. Μία τέτοια κατάσταση καταλήγουν ότι διορθώνεται με την επαγγελματική στάση των ασφαλιστών και με την ενημέρωση των πελατών για το ιδιαίτερο όφελος της ιδιωτικής ασφάλισης, καθώς και για τις συνέπειες μίας παραπλανητικής περιγραφής του προς ασφάλιση κινδύνου προς την εταιρεία.

Προς επίρρωση των προαναφερθέντων, ο Βαγγέλης επισημαίνει ότι:

> *«Σαφώς και ο πελάτης δεν έχει πάντα δίκιο... ο ασφαλιστής όταν βγάζει το σκούφο του ασφαλιστή και μπαίνει σε ένα σουπερμάρκετ, εκείνη τη στιγμή φορά το σκούφο του καταναλωτή. Έτσι; Αλλάζουμε σκούφους στην καθημερινότητά μας, στη ζωή μας. Τα πάντα έχουν να κάνουν λοιπόν με το πώς διαχειριζόμαστε τις ανθρώπινες σχέσεις. Δεν είναι ότι ο πελάτης πάντα έχει δίκιο. Σημασία έχει πως το διαχειριζόμαστε εμείς. Πόσο βοηθάμε τον πελάτη να καταλάβει πόσο δίκιο έχει ή δεν έχει. Ή πως πρέπει με διαφορετικό τρόπο να χειριστεί ή να δεχθεί ή να αποδεχθεί κάποια πράγματα.*

Έπειτα, η Μαρία προσθέτει το εξής:

> *«…ο πελάτης για μένα θα πρέπει να είναι πιο ενημερωμένος, θα πρέπει να αρχίσει να ενημερώνεται περισσότερο. Γιατί όσο περισσότερο ενημερώνεται, τόσο πιο σωστά γνωρίζει την ανάγκη του και όσο πιο σωστά γνωρίζει την ανάγκη του προβαίνει πολύ πιο εύκολα σε μία συνεργασία νομίζω. Και εκεί είναι που μπαίνουμε εμείς. Εμείς πρέπει να ενημερώνουμε τους πελάτες, πρέπει να επηρεάζονται θετικά και όχι αρνητικά, να έχουν επιρροές δηλαδή θετικές, να καταλαβαίνουν τι πραγματικά χρειάζονται και να κάνουν αυτό που πρέπει να κάνουν, χρησιμοποιώντας σε εισαγωγικά τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή.»*

Στη συνέχεια, ο δεύτερος άξονας των αναφορών για τη στάση του πελάτη, αποτελείται από τρεις συνεντευξιαζόμενους, οι οποίοι απομακρύνουν κάθε ευθύνη από τον πελάτη. Μάλιστα, υποστηρίζουν πως ακόμη και όταν ένας πελάτης επιχειρεί να εξασφαλίσει ό,τι καλύτερο μπορεί από μία συνεργασία, ακόμη και με την αξιοποίηση πρακτικών που προσκρούουν σε ηθικές ή ακόμη και συναλλαγματικές αρχές, την τελική και συνολική ευθύνη τη φέρουν οι ίδιοι ως ασφαλιστές.

Βασιζόμενοι μάλιστα στις υποκειμενικές τους αναπαραστάσεις, υποστηρίζουν ότι αποτελεί επαγγελματική τους υποχρέωση να επαναφέρουν τον πελάτη στα απαιτούμενα ηθικά επίπεδα, μέσω της ανάπτυξης και της διείσδυσης της ασφαλιστικής παιδείας στα στρώματα και τις παρυφές της ασφαλιστικής αγοράς. Προς αυτήν την κατεύθυνση, προτείνεται η ενημέρωση των πελατών για την αξία της ασφαλιστικής βιομηχανίας και κυρίως η ενίσχυση και η διαφύλαξη της ηθικότητας των ίδιων των ασφαλιστών, ώστε να τροφοδοτείται ως εικόνα προς τους πελάτες, υπό τη μορφή ίσως μίας ηθικής κουλτούρας.

Πράγματι, ο Νίκος σημειώνει ότι:

> *«Ο πελάτης δεν θα φτιάξει από μόνος του. Ο πελάτης για μένα ποτέ δε φταίει. Ας φτιάξουμε πρώτα εμείς ως ασφαλιστικοί σύμβουλοι, ας εκπαιδεύσουμε τους πελάτες μας σωστά, ας βοηθήσουμε στο να αποκτήσουν παιδεία ασφαλιστική. Γιατί το γεγονός ότι δεν έχουν ασφαλιστική παιδεία πελάτες ποιος φταίει; … Η ασφαλιστική παιδεία δημιουργείται από εμάς τους ίδιους. Όσο εμείς οι ίδιοι δεν λειτουργούμε προς αυτήν την κατεύθυνση, προς την εκπαίδευση δηλαδή των πελατών, αλλά λειτουργούμε προς άλλες κατευθύνσεις ιδίου οφέλους, αυτό θα συμβαίνει.»*

Με την ίδια λογική η Ιωάννα αναφέρει:

> *«Από την πλευρά του πελάτη (.) Τι φταίει ο πελάτης; Ξέρει ο πελάτης τι πας να του προτείνεις; Ο πελάτης για μένα φταίει όταν ο ίδιος, γιατί μου έχει τύχει, ο ίδιος να σου λέει ας κρύψουμε αυτό από την ασφαλιστική. Αλλά μη νομίζεις και αυτό το λένε γιατί δεν ξέρουν. Αν κάτσεις να τους εξηγήσεις ότι βάσει συμβολαίου, εάν πω ψέματα στην εταιρεία, ... ουσιαστικά είναι ανασφάλιστοι; Δε νομίζω να το ξέρουν. Όταν του το εξηγείς αυτό του πελάτη καταλαβαίνει. Άρα για μένα δεν φταίει ο πελάτης. Εμείς πρέπει να αλλάξουμε, η παιδεία των ασφαλιστών πρέπει να αλλάξει και κατ' επέκταση θα αλλάξει και του πελάτη. Αυτά νομίζω ότι πάνε μαζί. Είναι ένας κύκλος αν θες. Φτιάχνει ο ασφαλιστής; Φτιάχνει και ο πελάτης. Φτιάχνει ο πελάτης; Φτιάχνει και ο ασφαλιστής. Όταν ένας ασφαλιστής δίνει την εικόνα στον πελάτη ενός ανήθικου επαγγελματία, αυτή η εικόνα περνά σε εκείνον, η οποία στην επόμενη επαφή του πελάτη με το θεσμό, θα ανατροφοδοτηθεί ξανά πίσω. Πως να πάμε λοιπόν μπροστά έτσι»*

Συμπερασματικά, αν και δεν αποτελεί ειδικό πεδίο εστίασης της έρευνας, φαίνεται πως η στάση των πελατών, από τη μία πλευρά, γίνεται αντιληπτή κυρίως ως απειλή για την επαγγελματική ηθικότητα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και για τα συμφέροντα της εταιρείας. Από την άλλη όμως, την παραπάνω απειλή συνοδεύει και το μέτρο αντιμετώπισης, που εντοπίζεται στην υποχρέωση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή για την ενημέρωση του πελάτη και στην ανάπτυξη της ασφαλιστικής παιδείας, μέσω της ηθικής δραστηριότητάς του.

4.9. Εμπλουτισμός της Διαδικασία Λήψης Ηθικών Αποφάσεων

Η διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, αποτελεί αναπόσπαστο θεμέλιο των θεωρητικών, οντολογικών και επιστημολογικών παραδοχών της παρούσας έρευνας, αφού γίνεται αντιληπτό ως το κυρίαρχο πλαίσιο σκέψης που αξιοποιεί ένας ασφαλιστής στο πεδίο της διπλής προσέγγισης και αποφυγής. Για αυτόν το λόγο άλλωστε, το σχετικό μοντέλο των Ferrell και Gresham (1985) τροφοδοτεί σε μεγάλο βαθμό τους ενδεχομενικούς παράγοντες διαμόρφωσης της επαγγελματικής ηθικής και επιρροής της σύγκρουσης συμφερόντων.

Η αναθέρμανση όμως των ερευνών τα τελευταία χρόνια, μεταξύ άλλων, προτείνει μία διαφορετική προσέγγιση για τη μακροπρόθεσμη διερεύνηση της εν λόγω

διαδικασίας. Συγκεκριμένα υποστηρίζεται, πως είναι απαραίτητη η εστίαση της ανάλυσης στην ψυχολογία της συμπεριφοράς, καθώς υπό αυτό το πρίσμα αναδεικνύεται η ηθική παρόρμηση από κοινού με την «κοινωνική σκέψη», οι οποίες πιθανά να τελούν την αυτοματοποίηση της συμπεριφοράς (Kish-Gephart, Harrison & Trevino, 2010, σελ. 22 και Sonenshein, 2007). Επαληθεύεται ένας τέτοιος ισχυρισμός από την παρούσα έρευνα;

Η πορεία της ανάλυσης των ποιοτικών δεδομένων, καταρχήν εμφανίζει τον πολυδιάστατο και ενδεχομενικό χαρακτήρα της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων. Πράγματι, οι τοποθετήσεις όλων των συνεντευξιαζόμενων, όπως αποτυπώνονται παραπάνω σε πολλές περιπτώσεις, φωτίζουν τη διαμάχη που τελείται μεταξύ των προτεινόμενων παραγόντων στην προσπάθεια προστασίας των συμφερόντων του πελάτη και στην ανάγκη προσαρμογής τους στις μεταβαλλόμενες εξωτερικές και εσωτερικές συνθήκες. Για παράδειγμα ο Βαγγέλης, σε ερώτηση του συνεντευκτή για την πίεση που μπορεί να δέχεται για να προσβάλλει τα συμφέροντα του πελάτη, αναφέρει:

> *«Το να έχεις πιεστεί σαφέστατα γιατί δεν ζούμε σε ιδανικά περιβάλλοντα. Ούτε μεγαλώσαμε σε ιδανικά περιβάλλοντα. Τώρα, το σήμερα, το αύριο το επιχειρηματικό γίγνεσθαι, το επιχειρηματικό περιβάλλον πάντα έχει αντίξοες συνθήκες και γιατί όχι και συνθήκες που μπορεί να στρεβλώσουν τα πράγματα στα οποία έχεις προσαρμοστεί. Σημασία όμως, έχει ο καθένας πόσο επιτρέπει σε αυτές τις στρεβλώσεις να επηρεάζουν τις πρακτικές του, τον τρόπο του και τον κώδικα ηθικής του. Πάντα πρέπει να αναπροσαρμόζεις τον εαυτό σου, βάσει του κώδικα ηθικής σου.»*

Σε δεύτερο όμως επίπεδο ανάλυσης, φαίνεται πως εντοπίζονται ορισμένα ενδιαφέροντα στοιχεία, τα οποία προσαρτούν στην ενδεχομενική διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων σε μακροπρόθεσμο επίπεδο, τάσεις αυτοματοποίησης της συμπεριφοράς. Όντως, αν και αναφέρεται από όλους τους συμμετέχοντες η δυσκολία διαχείρισης των παραγόντων επιρροής, πέντε συνεντευξιαζόμενοι επεκτείνουν το συλλογισμό τους και καταλήγουν σε ένα διαφορετικό συμπέρασμα. Ειδικότερα επισημαίνουν, πως μετά από ένα χρονικό διάστημα, η συμπεριφορά τους γίνεται περισσότερο προσανατολισμένη και πετυχαίνουν να σταθμίζουν τις ενδεχομενικές συνθήκες και παραμέτρους, με μεγαλύτερη ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Για παράδειγμα ο Νίκος σχολιάζει ότι:

« Κοίταξε, πιστεύω ότι από ένα σημείο και μετά, αν έχεις αντιληφθεί τον εαυτό σου, πως να το πω;... Έχεις μάθει πώς να συμπεριφερθείς. Βγαίνει αμέσως σαν πρώτη αντίδραση (.) ξέρεις πως λειτουργείς. Εγώ λειτουργώ για τον πελάτη. Δεν με νοιάζει τι θα μου δώσει. Από ένα σημείο και μετά φεύγει ... Από ένα σημείο και μετά ξέρεις ποιος είσαι να το πω έτσι απλά. Έχουν αρχίσει και μειώνονται τα διλήμματα σου...»

Από την τοποθέτηση του Νίκου αποτυπώνεται η διαδικασία δόμησης της ταυτότητάς του, ως απόρροια της σύγκρουσης της προσωπικής και της κοινωνικής του ταυτότητας καθώς και η διαμάχη των παραγόντων επιρροής μέχρι και τη σχετική σταθεροποίησή τους. Τα παραπάνω οδηγούν εν τέλει, στη μείωση του χρόνου επεξεργασίας των ανακυπτόμενων ηθικών διλημμάτων και στη βελτίωση των ηθικών σταδίων του Rest (1986). Επ' αυτού, αξίζει να σημειωθεί και το σχόλιο της Ιωάννας:

«...Όταν βρίσκομαι με έναν πελάτη πραγματικά σκέφτομαι μόνο αυτόν. Πηγαίνω δηλαδή από την αρχή λοκαρισμένα για εκείνον. Είναι λίγο ρε παιδί μου αυτοματοποιημένα όλα. Δηλαδή η κάθε πώληση είναι για μένα πλέον σαν μια τυποποιημένη μηχανή παραγωγής. Βάζω μέσα το προφίλ του πελάτη, τις γνώσεις μου, τα φιλτράρω και βγαίνει το αποτέλεσμα. Δεν θα βάλω σ' αυτό την προμήθεια. Λειτουργώ όπως έχω μάθει να λειτουργώ. Μπορεί παλιά να ήμουν πιο πολύ ψαχτήρι, για το τι παίζει με την προμήθεια και λίγο γενικά, περίμενα να ακούσω συμβουλές και σχετικά, αλλά αλήθεια τώρα δεν ξέρω πως είναι οι προμήθειες, πόσες είναι οι προμήθειες, ποιο είναι το ποσοστό. Δεν με απασχολεί. »

Η αναφορά της Ιωάννας στη μεταβολή της στάσης της με το πέρασμα του χρόνου, πέρα από το μετριασμό της χρήσης της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων και τη συνακόλουθη ανάδειξη της αυτοματοποίησης της συμπεριφοράς, υποδηλώνει επιπλέον και τη σημαντική επιρροή της επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Πράγματι, όπως τονίζεται και στην ενότητα 4.2. (βλ.σελ. 63), προτείνεται η εναλλακτική της επαναπροσέγγισης του παράγοντα της ηλικίας στο εργασιακό περιβάλλον, καθώς εγκαταλείπεται η διασύνδεση της ηλικίας με το ηλικιακό έτος και επιλέγεται η συνάρτησή της με τη σταδιοδρομία στο χώρο των ασφαλειών.

Με την αξιοποίηση λοιπόν αυτής της λογικής, φαίνεται πως η επαγγελματική σταδιοδρομία, μέσω της πρόσκτησης της σχετικής εμπειρίας και της ρύθμισης όλων

των παραγόντων, οδηγεί στην αυτοματοποίηση της συμπεριφοράς και σε μία μορφή ηθικής παρόρμησης. Για του λόγου το αληθές, ακολουθεί η εξής διατύπωση της Ιωάννας:

> *« Διαδικασίες όπως να είσαι σωστός, προσηλωμένος στο στόχο σου, το να βοηθάς τους πελάτες. Αν τα βάλεις αυτά σε μια σειρά, που δεν είναι εύκολο από την αρχή να το κάνεις, όλοι χανόμαστε λίγο στην αρχή, λόγω απειρίας για πολλούς λόγους, αλλά αν συνεχίσεις και έχεις και την ανάλογη βοήθεια από τον περίγυρό σου και το έχεις σαν άνθρωπος, να το πω έτσι, πιστεύω ότι πρέπει λίγο και να το έχεις, πιστεύω ότι θα πας πολύ ψηλά. Αν και δεν θέλει ιδιαίτερα κριτήρια και προϋποθέσεις για να ασκήσεις το επάγγελμα. Αλλά για να το ασκήσεις σωστά νομίζω ότι θέλει μία συνταγή και θέλω να πιστεύω ότι μέχρι τώρα την έχω πετύχει.»*

Από την εν λόγω τοποθέτηση μάλιστα, ενισχύεται ακόμη περισσότερο η βαρύτητα και η επιρροή της επαγγελματικής σταδιοδρομίας αφού επανεμφανίζεται η χαλαρότητα των φίλτρων για την είσοδο στην επαγγελματική βιομηχανία (*«δεν θέλει ιδιαίτερα κριτήρια και προϋποθέσεις για να ασκήσεις το επάγγελμα»)*.

Καταληκτικά, η αυτοματοποιημένη συμπεριφορά δείχνει να καθίσταται το δεύτερο στάδιο της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων, ως απόρροια της επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Μονάχα η μεταβολή των συνθηκών και η απορρύθμιση των παραγόντων επιρροής, θέτει εκ νέου σε πλήρη επαναλειτουργία το μοντέλο των Ferrell και Gresham (1985), με σκοπό την αναπροσαρμογή και την επαναφορά της σταθερότητας της διαδικασίας της σκέψης.

4.10. Περιορισμοί Έρευνας

Κλείνοντας το παρόν κεφάλαιο, είναι απαραίτητο να σημειωθούν ορισμένοι περιορισμοί που συνοδεύουν τη διεξαγωγή της έρευνας. Αρχικά γίνεται δεκτό, πως στα πλαίσια μίας ποιοτικής έρευνας πεδίου, τα μεγάλα δείγματα λειτουργούν αποτρεπτικά ως προς την απομόνωση εξατομικευμένων χαρακτηριστικών του εκάστοτε υποκειμένου. Κατά την άποψη όμως του ερευνητή, η έρευνα πεδίου παραμένει για τους σκοπούς της έρευνας, το πλέον κατάλληλο μέσο για την έγκυρη ανάλυση της σύνθετης συμπεριφοράς και των προοπτικών των υποκειμένων, καθώς

οδηγεί στη βαθύτερη κατανόηση του τρόπου σχηματισμού και διαμόρφωσης της πολύπλοκης διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων, στο επίπεδο της δυναμικής αλληλεπίδρασης ποικίλλων προσωπικών και οργανωσιακών παραγόντων.

Το μειονέκτημα βέβαια αυτής της ερευνητικής μεθόδου, έγκειται στη δυσχέρεια εξαγωγής στατιστικών περιγραφών μεγάλων πληθυσμών, όπως είναι για παράδειγμα το σύνολο των ασφαλιστών. Κάτι τέτοιο δημιουργεί δυνητικά, ζητήματα αξιοπιστίας των ερευνητικών συμπερασμάτων. Πιθανά η εξέταση των παρόντων ερευνητικών συμπερασμάτων στη βάση ενός μεγαλύτερου δείγματος και με διαφορετικά εργαλεία κατανόησης και γνώσης της αλήθειας, να προσφέρει περισσότερο αξιόπιστα αποτελέσματα για τη μέτρηση των ενδεχομενικών παραγόντων επιρροής και μία εναλλακτική οπτική της ίδιας πραγματικότητας (Corbetta, 2003).

Επιπλέον, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και η εν δυνάμει επιρροή του προσωπικού και επαγγελματικού προσανατολισμού του ερευνητή, αφενός ως προς τη διεξαγωγή της συνέντευξης, καθώς και ως προς την ανάλυση και εκτίμηση των ποιοτικών δεδομένων. Παρόλα αυτά κρίνεται, πως η εμπλοκή του υποκειμενισμού, αν και αναπόφευκτη, εφόσον εξετάζεται σε ένα πλαίσιο αναστοχασμού, υποβαθμίζεται σημαντικά μέσω καταρχάς της αναγνώρισής της ως υπάρχον πρόβλημα καθώς και μέσω της συγκριτικής ανάλυσης των απόψεων και των στάσεων των συνεντευξιαζόμενων.

Τέλος, η προσπάθεια εκπλήρωσης των προδιαγραφών για την επιλογή του δείγματος δεν κρίνεται απολύτως επιτυχημένη, καθώς το κριτήριο ύπαρξης τεσσάρων μάνατζερ για την πληρέστερη κατανόηση και αξιολόγηση της λειτουργίας του παράγοντα των σημαντικών άλλων, δεν επετεύχθη.

Συμπεράσματα

Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση των παραγόντων που συνοδεύουν και επηρεάζουν τις εσωτερικές συγκρούσεις που αντιμετωπίζει ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής στο πεδίο δράσης του ενώπιον των ανακυπτόμενων ηθικών διλημμάτων. Σε αυτό το πλαίσιο, η έρευνα αποσκοπούσε επιπλέον, μέσα από την ανάλυση και ερμηνεία του λόγου των συνεντευξιαζόμενων, να επιχειρηθεί η βαθύτερη κατανόηση της δυναμικής λειτουργίας και αλληλεπίδρασής των εν λόγω παραγόντων, ως προς τον προσανατολισμό της ηθικότητας της επαγγελματικής συμπεριφοράς.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, μέσω της εκτενούς βιβλιογραφικής επισκόπησης, δομήθηκαν οι θεωρητικές παραδοχές επί των οποίων στηρίχθηκε η ερευνητική μέθοδος και τροφοδοτήθηκε η ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων. Συγκεκριμένα, η εγγενής φύση της σύγκρουσης των συμφερόντων, η θεωρία του αντιπροσώπου, η διαμάχη της διπλής προσέγγισης και αποφυγής, καθώς και η διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων, θεωρούνται πως ενυπάρχουν και διέπουν την προσέγγιση των παραγόντων διαμόρφωσης και επιρροής της επαγγελματικής ηθικής, σε εντάσεις και μορφές που διαφέρουν αναλόγως των συνθηκών.

Στα πλαίσια της προσπάθειας ερμηνείας της διαμόρφωσης των εν λόγω συνθηκών και της αποτύπωσης της συνακόλουθης ανάπτυξης της επιρροής του κάθε παράγοντα, αξιοποιήθηκε η μέθοδος της έρευνας πεδίου, η οποία όπως διαπιστώνεται, αποδεικνύεται ως η πλέον κατάλληλη και δόκιμη τεχνική για την έγκυρη μέτρηση των εκφάνσεων της ανθρώπινης συμπεριφοράς και των ποικίλων διαστάσεων του ερευνητικού αντικειμένου.

Πράγματι, η διενέργεια των επιτόπιων ατομικών συνεντεύξεων και η χρήση ενός ευέλικτου και προσαρμοστικού οδηγού ερωτήσεων, δημιούργησαν μεταξύ άλλων, το περιθώριο για τη μεγαλύτερη εξερεύνηση του «μικρόκοσμου» του συνεντευξιαζόμενου και για την περαιτέρω εμβάθυνση στις εμπειρίες και στις απόψεις του. Παράλληλα, η ερευνητική μέθοδος που αξιοποιήθηκε προσέφερε στους συνεντευξιαζόμενους τη δυνατότητα συνειδητού αναστοχασμού πάνω στα ηθικά τους διλήμματα, καθώς και στα συναισθήματα, τις ταυτότητες και τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις που εμπλέκονται σε αυτά τα διλήμματα. Τα παραπάνω εξυπηρέτησαν πλήρως τους σκοπούς της έρευνας και οδήγησαν στην απάντηση των

ερευνητικών ερωτημάτων (βλ. σελ. 46).

Πράγματι, σε πρώτο επίπεδο, έγινε δυνατή η κατανόηση της λειτουργίας των παραγόντων επιρροής της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων[28] και παράλληλα παρουσιάστηκε η αντίληψη των συμμετεχόντων για τη διαπλοκή των χαρακτηριστικών του φύλου και της ηλικίας σε σχέση με την επαγγελματική ηθική. Έπειτα, αξιολογήθηκε από τους συνεντευξιαζόμενους η εν δυνάμει συμβολή των προτεινόμενων στρατηγικών του Boatright (2001), ως προς την προστασία των συμφερόντων του πελάτη και την επιτήρηση της ηθικότητας της συμπεριφοράς ενός επαγγελματία. Τέλος, κατέστη εφικτή η απόπειρα της ποιοτικής γενίκευσης μέσω της ιεραρχικής ταξινόμησής των παραγόντων επιρροής και της κατασκευής ενός post factum μοντέλου.

Ειδικότερα, όσον αφορά στο πρώτο επίπεδο, τα συμπεράσματα που απορρέουν από την ερμηνεία των αναπαραστάσεων και των εμπειριών των υποκειμένων, χαρακτηρίζονται ως ιδιαιτέρως σημαντικά για την πραγμάτωση του ερευνητικού στόχου και λαμβάνουν μεγάλη ερευνητική αξία, καθώς προσφέρονται ως αντικείμενο περαιτέρω ερευνών. Προς την επίρρωση αυτών, ακολουθεί η διακριτή περιγραφή των συμπερασμάτων και των σχολίων που συνοδεύουν τον κάθε παράγοντα, καθώς και η αναφορά στην αξιολόγηση των προτεινόμενων στρατηγικών για την ενίσχυση της επαγγελματικής ηθικής.

Αρχικά, η προσωπική ηθική, ως βασικό συστατικό στοιχείο της προσέγγισης των «bad apples», χαρακτηρίζεται ως ο πλέον κρίσιμος παράγοντας διαμόρφωσης της επαγγελματικής ηθικής και της σύγκρουσης των συμφερόντων. Μάλιστα φαίνεται, πως δεν διατηρείται η παρωχημένη διασύνδεσή της με πάγια χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και του χαρακτήρα, αλλά γίνεται κυρίως αντιληπτή ως ένα δυναμικό αποτέλεσμα της κατασκευής της προσωπικής ταυτότητας και της κοινωνικοποίησης.

Με άλλα λόγια, καθώς η προσωπική ηθική κρίνεται πως αποτελεί τη λανθάνουσα συνιστώσα κάθε πράξης, προτείνεται πως ένα άτομο με ισχυρή ηθική είναι ικανό να υπερκεράσει την αρνητική επιρροή των συνθηκών που αναπτύσσονται στο επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, να ξεπεράσει το αναπόφευκτο της ίδιας της σύγκρουσης, να αποφύγει το στόχο του προσωπικού οφέλους και να επιδιώξει την ορθή άσκηση των καθηκόντων υπέρ των συμφερόντων του πελάτη.

[28] Για τους παράγοντες βλ. σελ. 18.

Εκείνο βέβαια το οποίο δεν μπορεί να απαντηθεί είναι, εάν σε αυτό πλαίσιο λειτουργούν συμπληρωματικά τα πρότυπα της δεοντολογικής και κανονιστικής θεωρίας. Αν και βρέθηκαν ορισμένοι συνεντευξιαζόμενοι με χαρακτηριστικά αντίστοιχα του περιεχομένου των προτύπων, ο μικρός αριθμός των υποκειμένων της έρευνας, δεν επιτρέπει την εξαγωγή έγκυρων και αξιόπιστων συμπερασμάτων, σχετικά με την ηθικότητα που συνοδεύει το κάθε πρότυπο. Ίσως προς αυτήν την κατεύθυνση να βοηθούσε περισσότερο η συγκέντρωση μεγαλύτερου δείγματος και η αξιοποίηση μίας ποσοτικής ερευνητικής μεθόδου.

Στη συνέχεια, αίσθηση προκαλούν οι απαντήσεις που δίνονται για το ερευνητικό ερώτημα περί επιρροής και λειτουργίας των δημογραφικών παραγόντων του φύλου και της ηλικίας. Συγκεκριμένα, κατά παρέκκλιση από την ισχυρή τάση της βιβλιογραφίας, η οποία αποδίδει υψηλότερα ηθικά στάνταρ στο γυναικείο φύλο, η παρούσα έρευνα ανακαλύπτει συνολικά μία περισσότερο ουδέτερη αντίληψη, όσον αφορά στην ένταση και τη συχνότητα επίδειξης ηθικής συμπεριφοράς.

Επιπλέον, το ενδιαφέρον είναι, ότι ενώ τα χαρακτηριστικά σκέψης και συμπεριφοράς που συνδέονται με το κάθε φύλο συγκλίνουν με τις υπάρχουσες έρευνες σχετικά με το μοντέλου της γνωστικής ηθικής ανάπτυξης του Kohlberg, δεν φαίνεται να είναι σύμφωνα με τη θεωρία της Gilligan για τη διασύνδεση του κάθε σταδίου του εν λόγω μοντέλου με την ηθικότητα. Έτσι φαίνεται, πως τα χαρακτηριστικά του 3^{ου} σταδίου ταυτίζονται με τις γυναίκες (φροντίδα, ικανοποίηση προσδοκιών σημαντικών άλλων) και του 4^{ου} σταδίου ακολουθούν τους άνδρες (σεβασμός δημόσιας τάξης, ηθική δικαιοσύνης) , χωρίς όμως να επηρεάζουν την ηθικότητα των πράξεων τους.

Έπειτα, αναφορικά με το δημογραφικό χαρακτηριστικό της ηλικίας, γίνεται καταρχάς δεκτό, πως λειτουργεί ενδεχομενικά υπό την επίδραση ποικίλων λανθανουσών διαστάσεων, όπως είναι η οικογενειακή κατάσταση, η αύξηση των οικονομικών υποχρεώσεων και η πρόσκτηση εμπειρίας και γνώσεων. Σύμφωνα όμως με την παρούσα έρευνα, τουλάχιστον στο πεδίο δράσης του ασφαλιστή, υποστηρίζεται η επαναπροσέγγισή της με τον ειδικότερο όρο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας.

Πράγματι, σχεδόν το σύνολο των συνεντευξιαζόμενων, αναστοχαζόμενο τις υποκειμενικές εμπειρίες και αναπαταστάσεις του, απέρριψε την επεξήγηση της

ηλικίας με το ηλικιακό έτος και εστίασε στη διάρκεια της καριέρας ενός ασφαλιστή, ώστε να αξιολογήσει την τυχόν μεταβολή της ηθικότητάς του. Η αλήθεια είναι, πως η κατάρτιση του οδηγού και της ερευνητικής μεθόδου, εκκίνησε με την επιστημολογική παραδοχή της διερεύνησης της ηλικίας βάσει του ηλικιακού έτους. Η πορεία όμως της ανάλυσης των ποιοτικών δεδομένων, ανέδειξε την απαραίτητη απομόνωση της επαγγελματικής σταδιοδρομίας και την ανάγκη υπεροχής της έναντι της ηλικίας.

Σε αυτήν τη νέα βάση, υποστηρίζεται έντονα, πως στην αρχή της καριέρας ενός ασφαλιστή, λόγω της μικρής σχετικής εμπειρίας, είναι πιο πιθανό να ξεφύγει από την υποχρέωση της τήρησης των επαγγελματικών του καθηκόντων και να επιδιώξει τα προσωπικά του συμφέροντα έναντι εκείνων του πελάτη. Τονίζεται βέβαια, πως η προσωπική ηθική και ο ρόλος του μάνατζερ λειτουργούν εν προκειμένω κυριαρχικά, καθώς η μεταξύ τους αλληλεπίδραση θα κρίνει την ηθικότητα του ασφαλιστή. Για παράδειγμα, εάν βρεθεί στο δρόμο ενός νέου επαγγελματία ένας κακός μάνατζερ, μονάχα η προσωπική του ηθική θα είναι ικανή να θέσει το εμπόδιο προς την ανηθικότητα.

Αξίζει εν προκειμένω να επαναληφθεί προς αποφυγή παρερμηνειών, πως ακόμη και οι συνεντευξιαζόμενοι, σε πολλές περιπτώσεις αξιοποιούσαν τον όρο «νέος» με τη λογική της διάρκειας παραμονής στο χώρο και όχι του ηλικιακού έτους. Κάτι τέτοιο, αναδεικνύει την αξία της παρούσας μεθοδολογικής προσέγγισης καθώς ο ερευνητής επιχειρεί τη βαθύτερη κατανόηση του λόγου των συνεντευξιαζόμενων και στο πως αυτός προκύπτει.

Έτσι, όπως φαίνεται, ένας ασφαλιστής 25 ετών με πέντε έτη διάρκειας στο χώρο, έχει μεγαλύτερες πιθανότητες να παραμείνει ηθικός σε σχέση με έναν ασφαλιστή 50 ετών, νεοεισερχόμενο στο χώρο. Αν ειδικά αναλογιστεί κανείς το δυναμικό συνδυασμό της οικονομικής κρίσης, η οποία ενισχύει το κίνητρο της προμήθειας, των χαλαρών φίλτρων εισόδου στην ασφαλιστική βιομηχανία και τη συνακόλουθη μωσαϊκοποίηση των ηλικιών σε αντιστοιχία με τη διάρκεια της καριέρας, το συμπέρασμα λαμβάνει μεγαλύτερη αξία.

Στη συνέχεια, σημαντικό πόρισμα προκύπτει και από την ανάλυση του παράγοντα της προμήθειας. Η βιβλιογραφία μέσω ενός πλήθους ερευνών, διατηρεί εδώ και δεκαετίες τη θέση πως η προμήθεια δεν επηρεάζει την ηθικότητα ενός επαγγελματία στο πεδίο των οικονομικών υπηρεσιών. Ως βασικοί περιορισμοί των εν λόγω

ερευνών, ορίζονται κυρίως οι ποσοτικές μέθοδοι που αξιοποιούνται και η ανάγκη των συμμετεχόντων για τη θετική τους αυτοεκτίμηση και την προβολή μίας θετικής εικόνας προς τους άλλους.

Σύμφωνα με την άποψη του ερευνητή, η επιλογή της έρευνας πεδίου έδωσε τη δυνατότητα, το εμπόδιο της αυτοεκτίμησης να καταστεί το κυρίαρχο μέσο για την έγκυρη διερεύνηση της επιρροής της προμήθειας. Το περιθώριο που δόθηκε στους συνεντευξιαζόμενους να αναπτύξουν τις απόψεις τους και τις εμπειρίες τους, διευκόλυνε την ανάλυση ενός ευαίσθητου ηθικά θέματος, περιγράφοντας οι ίδιοι την «εξωομάδα» των ανήθικων ασφαλιστών που παρακινούνται από την προμήθεια.

Με αυτόν τον τρόπο, η προμήθεια αναδείχτηκε ως ο πλέον βασικός κίνδυνος για να ξεφύγει κανείς από τα συμφέροντα του πελάτη. Μάλιστα τονίστηκε, πως όσοι επιλέγουν αυτόν το δρόμο, αν και θα έχουν βραχυπρόθεσμα οφέλη, δεν θα μπορούν να διατηρήσουν μακροπρόθεσμα μία επιτυχημένη καριέρα.

Ενώπιον αυτού του κινδύνου, θα ανέμενε κανείς τη σύμφωνη γνώμη των συνεντευξιαζόμενων για την υλοποίηση της προτεινόμενης στρατηγικής της αναγραφής της προμήθειας. Αντιθέτως τονίζεται, πως η αμοιβή αποτελεί μία εύλογη επιδίωξη και πως μία τέτοια νομοθετική πρωτοβουλία όχι μόνο δεν θα συνέβαλε θετικά στην προφύλαξη του πελάτη, αλλά θα μπορούσε να δράσει και ανασταλτικά ως προς τη δόμηση καλής πίστης μεταξύ των δύο πλευρών και την επιτυχή κατάληξη της πώλησης. Αντί της εν λόγω στρατηγικής, ως αντίρροπες δυνάμεις της δυνητικά αρνητικής επιρροής της προμήθειας, τίθενται εκ νέου η προσωπική ηθική και ο ρόλος του μάνατζερ.

Επεξηγηματικά, ο ρόλος του μάνατζερ και όχι του διευθυντή[29], ως θεωρητικός εκπρόσωπος της προσέγγισης «bad barrels», θεωρείται για επτά συμμετέχοντες ο δεύτερος πιο σημαντικός παράγοντας στη διαδικασία λήψης ηθικών αποφάσεων μετά την προσωπική ηθική και για τρεις ως ο πλέον βασικός. Προσεγγίζοντας μερικώς τις διαστάσεις της οργανωσιακής απόστασης και της σχετικής εξουσίας και λαμβάνοντας δεδομένη την κοινωνική σύγκριση ως βάση αλληλεπίδρασης και επαφής έναντι της διαφορικής συσχέτισης, φαίνεται πως ο ρόλος της ανώτατης διοίκησης ξεπερνά την επιρροή των συνεργατών και καθίσταται βαρυσήμαντος όχι μόνο ατομικά αλλά και συλλογικά.

[29] Υπενθυμίζεται ότι σύμφωνα με το λόγο των συμμετεχόντων, για το χαρακτηρισμό της ανώτατης διοίκησης επιλέγεται ο όρος του μάνατζερ και όχι του διευθυντή.

Ειδικότερα, για την υποστήριξη του επιχειρήματος περί βαρυσήμαντου ρόλου του μάνατζερ, προτείνεται από τον ερευνητή, βάσει των ποιοτικών δεδομένων, η διάκριση τριών βασικών σταδίων της ατομικής και συλλογικής δράσης του μάνατζερ στον ασφαλιστικό θεσμό. Τα εν λόγω στάδια επιμερίζονται στην επιλογή και στελέχωση των γραφείων, στη χάραξη ηθικών και επαγγελματικών κανόνων, καθώς και στην εποπτεία της ηθικότητας της συμπεριφοράς των συνεργατών. Έτσι αναδεικνύεται η λειτουργία αυτού, ως φίλτρο εμφάνισης ηθικών ή ανήθικων ασφαλιστών και η συνακόλουθη κυρίαρχη συμβολή του, μακροπρόθεσμα και συλλογικά στην ασφαλιστική βιομηχανία. Για αυτόν το λόγο, προβάλλεται η επαναπροσέγγιση της αναχρονιστικής διαμάχης των «bad apples» και «bad barrels», με την τοποθέτηση του κάθε άκρου στο ατομικό και συλλογικό επίπεδο αντιστοίχως και με την αποδοχή της συμπληρωματικής αλληλεπίδρασή τους.

Επιπροσθέτως, ο επόμενος παράγοντας επιρροής της επαγγελματικής ηθικής, αποτελεί την ευκαιρία και δυνατότητα για επίδειξη ανήθικης συμπεριφοράς. Η ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων, παρουσιάζει τη στιγμή της πώλησης ως το δομικό κενό της ασφαλιστικής εργασίας και χαρακτηρίζεται ως ένας σοβαρός κίνδυνος, καθώς δεν δύναται να υπαχθεί στον έλεγχο του θεσμικού πλαισίου. Είναι ενδιαφέρον βέβαια, ότι η προμήθεια παραμένει για τους συνεντευξιαζόμενους ως ο νούμερο ένα κίνδυνος.

Κάτι τέτοιο συμβαίνει, πιθανά διότι αναγνωρίζονται ορισμένες βασικές παράμετροι και διαφορές για τη διαχείριση του κάθε κινδύνου. Πράγματι, μετά την κωδικοποίηση, ανάλυση και ερμηνεία του λόγου των συνεντευξιαζόμενων, φαίνεται πως το δομικό κενό αν και θεωρείται μη ελέγξιμο, καθίσταται διαχειρίσιμο όχι μόνο με την παρουσία της προσωπικής ηθικής και του μάνατζερ (καθώς το ίδιο συμβαίνει και με την προμήθεια), αλλά και μέσω ενός συστήματος εποπτείας και κυρώσεων πριν και μετά την πώληση. Για παράδειγμα, ο έλεγχος της τήρησης των επαγγελματικών υποχρεώσεων συναφών με την πώληση, αν και αδύναμα, προτείνεται πως μπορεί να λειτουργήσει θετικά, τονίζοντας περισσότερο την αυστηροποίηση της εποπτείας και την προληπτική διάσταση του φόβου.

Επίσης, η δυνατότητα της έμμεσης ρύθμισης του δομικού κενού, επαφίεται και στη δράση κυρίως των ασφαλιστικών γραφείων, καθώς ο εμπλουτισμός των τριών βασικών επιπέδων δράσης του μάνατζερ που αναφέρθηκαν προηγουμένως με εργαλεία ηθικού ελέγχου, δύναται να απομειώσει τη συχνότητα εμφάνισης ανήθικων

ασφαλιστών. Ως τέτοιο εργαλείο θα μπορούσε να θεωρηθεί ένα είδος ασφαλιστικού μητρώου που προτείνεται από δύο συνεντευξιαζόμενους, το οποίο προληπτικά θα αυστηροποιούσε τις προϋποθέσεις εισόδου στον ασφαλιστικό θεσμό, μέσω για παράδειγμα ενός ελέγχου του ιστορικού του υποψήφιου ενώ κατασταλτικά θα απέβαλε τους ασφαλιστές οι οποίοι θα υπέπιπταν σε ηθικά παραπτώματα.

Αξίζει εν προκειμένω να σημειωθεί, πως όσον αφορά στη συμβολή των ασφαλιστικών εταιρειών στα πλαίσια της έμμεσης ρύθμισης του δομικού κενού, εκτείνεται μέχρι ενός βαθμού παράλληλα με τη δράση των γραφείων, αλλά λόγω της θέσης τους, η βιβλιογραφία στηρίζει επιπλέον τη στρατηγική του ανταγωνισμού, ώστε αφενός να κατευθυνθεί το ατομικό και συλλογικό επιχειρείν προς το συμφέρον του καταναλωτή και αφετέρου να μειωθεί η επιείκεια της κρίσης του πελάτη ενώπιον μίας κακής ή ανήθικης ασφαλιστικής εργασίας. Από την παρούσα έρευνα όμως, σχεδόν το σύνολο των συμμετεχόντων τάσσεται κατά του εργαλείου του ανταγωνισμού, καθώς χαρακτηρίζει πιθανή έως βέβαιη την αρνητική συμβολή του, στο ήδη ανταγωνιστικό και σκληρό περιβάλλον της ασφαλιστικής αγοράς.

Έπειτα, ένας ακόμη λόγος που το δομικό κενό κατατάσσεται ως δεύτερος κίνδυνος, είναι διότι προσφέρεται περισσότερο σαν περιθώριο πραγματοποίησης των προσωπικών συμφερόντων και επιδίωξης της προμήθειας. Κατά την άποψη λοιπόν του ερευνητή, μεγαλύτερο κίνδυνο ενέχει το κίνητρο που παρακινεί έναν επαγγελματία να εκφύγει της ηθικής πρακτικής, παρά το μέσο που εντοπίζει για να το επιτύχει.

Συνεχίζοντας τη διερεύνηση της ευκαιρίας και δυνατότητας επισημαίνεται από τους περισσότερους συμμετέχοντες, κατά παρέκκλιση από τη βιβλιογραφία, πως η διάσταση των σχέσεων, υπό το συνδυαστικό πρίσμα της προσέγγισης της ηθικότητας του επαγγελματικού ρόλου και της ηθικότητας της σύγκρουσης, δεν πρέπει να αναγνωρίζεται ως απειλή για τη συμπεριφορά ενός ασφαλιστή.

Κατ’ ουσίαν, αξιοποιώντας την ίδια λογική με την ερμηνεία του δομικού κενού, οι αραιές σχέσεις λειτουργούν περισσότερο σαν αποτέλεσμα μίας ανήθικης και αντιεπαγγελματικής συμπεριφοράς παρά σαν αίτιο. Ένας ασφαλιστής λοιπόν είναι υποχρεωμένος να διατηρεί μία συχνή επαφή με τον πελάτη και να επικαιροποιεί τις προτάσεις του βάσει των μεταβαλλόμενων αναγκών αυτού, χωρίς να είναι απαραίτητη βέβαια η υψηλή συμμετρία και η πολυπλοκότητα της σχέσης. Ακόμη

όμως και στην περίπτωση μίας αραιής επαφής, δεν δικαιολογείται η επιλογή της ανηθικότητας και ούτε απογυμνώνεται ο ηθικός προβληματισμός που την συνοδεύει.

Εν προκειμένω αξίζει να αναφερθεί, πως ενώ η δόμηση και η ανάπτυξη των σχέσεων βρέθηκε πως τελεί σε μερική αντιστοιχία με το παρακινητικό επίπεδο σκέψης που αξιοποιεί το κάθε φύλο, εξακολουθείται να φαίνεται πως δεν μεταβάλλεται με τον ίδιο τρόπο η φύση ή το αποτέλεσμα της σχέσης. Συνεπώς παρατηρείται εκ νέου η αδυναμία ταύτισης με τη συσχέτιση μεταξύ φύλου και ηθικότητας καθώς και με τη θεωρία της Gilligan (1982) σχετικά με την ηθικότητα που διέπει το κάθε στάδιο.

Οι δύο τελευταίοι παράγοντες που αναδύονται από τη διερεύνηση του πεδίου της επαγγελματικής ηθικής, είναι το ηθικό κλίμα και ο οργανωσιακός κώδικας. Ο πρώτος παράγοντας, συγκεντρώνει το ενδιαφέρον του συνόλου των συνεντευξιαζόμενων, καθώς γίνεται αντιληπτό πως ασκεί σημαντική επιρροή στην ηθικότητα της συμπεριφοράς. Μάλιστα, μετά την προσεκτική ανάγνωση και ανάλυση του λόγου των συμμετεχόντων, αποτελεί άποψη του ερευνητή, πως το ηθικό κλίμα λαμβάνει τόσο μεγάλη αξία, καθώς παρουσιάζει ισχυρή ταύτιση με τη δράση του μάνατζερ εντός ενός ασφαλιστικού γραφείου. Συνεπώς, για τους σκοπούς της έρευνας, το ηθικό κλίμα θεωρείται απόρροια της λειτουργίας του μάνατζερ και τοποθετείται στο ίδιο επίπεδο με εκείνον.

Επιπλέον, η παρούσα έρευνα φαίνεται πως συμφωνεί με τη θεωρία του Peterson (2002) για τη διάκριση των ηθικών κλιμάτων και για την ηθικότητα που συνοδεύει τον κάθε τύπο κλίματος. Με την παραδοχή όμως ότι το κάθε κλίμα αντιστοιχεί σε ένα διακριτό στάδιο της γνωστικής ανάπτυξης του Kohlberg (1969), προκύπτει από ορισμένους συνεντευξιαζόμενους η αντίθεση των αξιοποιούμενων σταδίων σκέψης μεταξύ ατομικού επιπέδου και επιπέδου γραφείου. Κάτι τέτοιο παρουσιάζει σύγκλιση με την κριτική του Rest, επί της απόλυτης διάκρισης του κάθε σταδίου, υποδηλώνοντας την αξία του πλαισίου αναφοράς.

Όσον αφορά στα ερευνητικά ευρήματα για τον οργανωσιακό κώδικα, φαίνεται πως αναπαράγουν την τάση της βιβλιογραφίας, καθώς υποστηρίζεται συνολικά η αναποτελεσματικότητά τους, ως προς την ουσιαστική και πλήρη καθοδήγηση μίας συμπεριφοράς σε ηθικές πρακτικές.

Στη συνέχεια, αν και δεν αποτελεί βασικό πεδίο έμφασης της έρευνας, με

δεδομένη την τριαδικότητα τα αναπτυσσόμενης σχέσης μεταξύ εταιρείας, ασφαλιστή και πελάτη, αξίζουν να γίνουν μερικά σχόλια και για τη στάση των πελατών απέναντι στους εκπροσώπους του ασφαλιστικού θεσμού. Συγκεκριμένα, οι περισσότερες αναφορές των συνεντευξιαζόμενων, αποδίδουν στον πελάτη ένα σημαντικό μερίδιο ευθύνης στο πλαίσιο μίας ανήθικης ασφαλιστικής εργασίας, καθώς λόγω χαμηλής ασφαλιστικής συνείδησης και εγωιστικών επιδιώξεων, επιχειρούν να προσανατολίσουν τους ασφαλιστές στην εξαπάτηση της ασφαλιστικής εταιρείας.

Ένα τέτοιο αποτέλεσμα δημιουργεί το εύλογο ερώτημα, αν ένας ασφαλιστής αντιμετωπίζει διαφορετικά τους δύο εντολείς του, λόγω της φύσης της αναπτυσσόμενης σχέσης. Επεξηγηματικά, η εταιρεία ως νομικό πρόσωπο ίσως να λαμβάνει μία διαφορετική ηθική αντιμετώπιση, καθώς στερείται των προσωπικών και απτών χαρακτηριστικών ενός πελάτη. Αν μάλιστα συνυπολογιστεί και το δομικό κενό και η αδυναμία ελέγχου της δράσης του ασφαλιστή από την εταιρεία, η απάντηση του ερωτήματος γίνεται ακόμη πιο δυσχερής. Ίσως προς αυτήν την κατεύθυνση να απαιτείται η διεξαγωγή μίας έρευνας, η οποία να εστιάζει περισσότερο στη δυναμική των δύο εντολέων του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και στις συνθήκες υπό τις οποίες προσβάλλονται τα συμφέροντα της κάθε πλευράς, στο πλαίσιο επιδίωξης προσωπικών συμφερόντων.

Μετά τη διερεύνηση της έκτασης της επιρροής των παραγόντων της διαδικασίας λήψης ηθικών αποφάσεων, των προτεινόμενων στρατηγικών και της συγκρότησης του δυναμικού πεδίου δράσης του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, θεωρείται πως είναι δυνατή η απόπειρα ταξινόμησης των παραγόντων, μέσω ενός ερμηνευτικού post-factum μοντέλου, λαμβάνοντας ως βασικές παραδοχές την ενδεχομενικότητά τους, καθώς και τη μεταβλητότητα των συνθηκών.

Συγκεκριμένα, βάσει της έκτασης της επιρροής του κάθε παράγοντα και της δεδομένης αλληλεπίδρασής τους, στην πρώτη θέση τίθεται η προσωπική ηθική, στη δεύτερη θέση ο ρόλος των σημαντικών άλλων και κυρίως του μάνατζερ, από κοινού με το ηθικό κλίμα λόγω της στενής διασύνδεσής τους, στην τρίτη θέση η επαγγελματική σταδιοδρομία, στην τέταρτη θέση η προμήθεια, στην πέμπτη θέση το δομικό κενό, στην έκτη θέση το θεσμικό πλαίσιο και οι κανόνες, στην έβδομη θέση οι αναπτυσσόμενες σχέσεις και στην όγδοη θέση ο οργανωσιακός κώδικας. Ο παράγοντας του φύλου δεν εντάσσεται στο μοντέλο, καθώς αποτελεί άποψη του ερευνητή πως η συγκεχυμένη αντίληψη των συμμετεχόντων σχετικά με τη λειτουργία

του στο πεδίο της επαγγελματικής ηθικής, σε συνδυασμό με το περιορισμένο δείγμα, θα αποτιμούσε ως αυθαίρετη την συμπερίληψή του.

Δεν προτείνεται πάντως πως το παραπάνω μοντέλο αντανακλά συνολικά τη δραστηριότητα του συνόλου των ασφαλιστών και διατηρεί την ίδια σειρά δυναμικής, καθώς στηρίζεται στην ίδια ενδεχομενικότητα που χαρακτηρίζει και το μοντέλο των Ferrel και Gresham (1985). Ακόμη δηλαδή και στο δικό τους μοντέλο, μέσα από την ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων, αναδείχτηκε πιθανά η ανάγκη επέκτασης αυτού, με την προσθήκη της αυτοματοποίησης της συμπεριφοράς μετά τη στάθμιση των παραγόντων.

Επιπλέον, είναι σημαντικό να αναφερθεί, πως το προτεινόμενο μοντέλο επιρροής της επαγγελματικής ηθικής, διαμορφώθηκε στα πλαίσια μίας ποιοτικής έρευνας, η οποία εκ φύσεως δεν επιτρέπει την αυθαίρετη εξαγωγή καθολικών συμπερασμάτων. Σε κάθε όμως περίπτωση, το παρόν μοντέλο, στα πλάισια μίας ποιοτικής γενίκευσης, αντανακλά τα μοτίβα και τους ιδεώδεις τύπους που εντοπίστηκαν από την ανάλυση του λόγου και των προοπτικών των συνεντευξιαζόμενων και μπορεί να φανεί εξαιρετικά χρήσιμο.

Πράγματι, συνιστά προσδοκία του ερευνητή, η παρούσα έρευνα και το προτεινόμενο μοντέλο, να προσφέρουν περισσότερες εναλλακτικές λύσεις τόσο στο μικροεπίπεδο της διαχείρισης της επαγγελματικής ηθικής και της σύγκρουσης συμφερόντων του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, όσο και στο μακροεπίπεδο της ασφαλιστικής βιομηχανίας, της νομοθεσίας και της πολιτείας γενικότερα και να προσεγγιστούν ως ένα σημαντικό πολυεργαλείο.

Ειδικότερα, μπορούν να καταστούν οδηγοί μεταγενέστερων ερευνών για την απόδοση μεγαλύτερης αξιοπιστίας στα εκτιθέμενα ερευνητικά συμπεράσματα και συγκεκριμένα για την εκτενέστερη ανάλυση της επαγγελματικής σταδιοδρομίας, της στάσης των εντολέων του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, της πραγματικής επιρροής του φύλου και του προσδιορισμού των αραιών σχέσεων ως αποτέλεσμα παρά σαν αίτιο. Με αυτόν τον τρόπο, θα μπορούσε να ελεγχθεί και μετέπειτα να εμπλουτιστεί και το παρόν μοντέλο, ίσως με τη διερεύνηση της στάσης των πελατών ή των ασφαλιστικών εταιρειών ή με τον καθορισμό του χρονικού ορίου της επαγγελματικής σταδιοδρομίας, πέραν του οποίου ένας ασφαλιστής θεωρείται πιο έμπειρος ώστε να αντισταθεί στην ανηθικότητα και να μην καταστήσει την προμήθεια ως αυτοσκοπό.

Έπειτα, δύνανται να χρησιμοποιηθούν μερικώς και από τους αρμόδιους φορείς ως εργαλεία μακροπρόθεσμων σχεδιασμών για τη βελτίωση του ασφαλιστικού θεσμού, δίνοντας περισσότερη έμφαση στη ρύθμιση της δράσης των ασφαλιστικών γραφείων και εταιρειών, εισάγοντας περισσότερα κριτήρια για την είσοδο στο επάγγελμα, προνοώντας για την έμμεση ρύθμιση του δομικού κενού, αυστηροποιώντας το σύστημα εποπτείας και κυρώσεων και ενισχύοντας την ασφαλιστική νοοτροπία και παιδεία.

Τέλος, μπορούν να αξιοποιηθούν και από ένα άτομο μεμονωμένα ως προσωπικοί οδηγοί, για τη βαθύτερη κατανόηση των κινδύνων που ενυπάρχουν στο επάγγελμα του ασφαλιστή, για τον έλεγχο και τη στάθμιση της δικής του θέσης στο πλαίσιο του μοντέλου και για τη χάραξη ευκρινών κατευθυντήριων γραμμών, ώστε να πετύχει μία μακρά και επιτυχημένη παρουσία στο χώρο.

Βιβλιογραφία

Babbie, E. (2011). *Εισαγωγή στην Κοινωνική Έρευνα*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική

Bayles, M. D. (1988). *The professional–client relationship*. Oxford University Press

Bayles, M. D. (1989). *Professional ethics*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.

Bagdasarov, Z., Johnson, J. F., MacDougall, A. E., Steele, L. M., Connelly, S., & Mumford, M. D. (2016). Mental models and ethical decision making: The mediating role of sensemaking. *Journal of Business Ethics*, *138*(1), 133-144.

Bedi, S. J. (2011). *Survey report of insurance awareness campaign*. Delhi: M/s. Multiplexus

Boatright, J. R. (1992). Conflict of Interest. *The Ruffin Series in Business Ethics*, 187-203.

Boatright, J. R. (2001). Financial Services. Στο M. Davis & A. Stark (Επιμ.), *Conflict of Interest in the Professions* (σ. 217-236). Oxford University Press

Brass, D. J., Butterfield, K. D., & Skaggs, B. C. (1998). Relationships and unethical behavior: A social network perspective. *Academy of Management Review*, 23(1), 14-31.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative research in psychology, 3(2), 77-101.

Brinkmann, J. (2002). Business and marketing ethics as professional ethics. Concepts, approaches and typologies. *Journal of Business Ethics*, 41(1-2), 159-177.

Carson, T. L. (1994). Conflicts of interest. *Journal of Business Ethics*, *13*(5), 387-404.

Chonko, L. B. & Hunt, S. D. (1985). Ethics and marketing management: An empirical examination. *Journal of Business Research*, 13(4), 339-359.

Chonko, L. B., & Hunt, S. D. (2000). Ethics and Marketing Management: A Retrospective and Prospective Commentary. *Journal of Business Research*, *50*(3), 235-244.

Cooper, R. W. & Frank, G. L. (2002). Ethical challenges in the two main segments of

the insurance industry: Key considerations in the evolving financial services marketplace. *Journal of Business Ethics*, 36(1-2), 5-20.

Corbetta, P. (2003). *Social research: Theory, methods and techniques.* London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage.

Creswell, J.W. (2007). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (2nd ed.).Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.

Cullen, J. B., Victor, B., & Bronson, J. W. (1993). The ethical climate questionnaire: An assessment of its development and validity. *Psychological reports*, *73*(2), 667-674.

Cupach, W. R., & Carson, J. M. (2002). The influence of compensation on product recommendations made by insurance agents. *Journal of Business Ethics*, *40*(2), 167-176.

Davis, M., & Stark, A. (2001.). *Conflict of Interest in the Professions*. Oxford University Press

Dekker, D. (2006). Measures of Simmelian tie strength, Simmelian brokerage, and the Simmelianly brokered. *Journal of Social Structure*, *7*(1), 1-22.

DiCicco-Bloom, B., & Crabtree, B. F. (2006). The qualitative research interview. *Medical education*, *40*(4), 314-321.

Eastman, K. L., Eastman, J. K., & Eastman, A. D. (1996). The ethics of insurance professionals: Comparison of personal versus professional ethics. *Journal of Business Ethics*, *15*(9), 951-962.

Ely, R., & Padavic, I. (2007). A feminist analysis of organizational research on sex differences. *Academy of Management Review*, *32*(4), 1121-1143.

Ferrell, O. C., & Gresham, L. G. (1985). A contingency framework for understanding ethical decision making in marketing. *The Journal of Marketing*, 49, 87-96.

Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human relations*, *7*(2), 117-140.

Forsyth, D. R. (1980). Taxonomy of ethical ideologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, *39*, 175–184.

Gigerenzer, G., & Selten, R. (2002). *Bounded rationality: The adaptive toolbox*. Mit Press.

Gilligan, C. (1982). *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development. Cambridge,* MA: Harvard University Press.

Hartman, E. M. (1998). The role of character in business ethics. *Business Ethics Quarterly*, 8(03), 547-559.

Henle, C. A., Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L. (2005). The role of ethical ideology in workplace deviance. *Journal of Business Ethics*, *56*(3), 219-230.

Hoffman, K. D., Howe, V., & Hardigree, D. W. (1991). Ethical dilemmas faced in the selling of complex services: Significant others and competitive pressures. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, *11*(4), 13-25.

Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1994). Data management and analysis method. Στο N. Denzin & Y. Lincoln (Επιμ.), *Handbook of Qualitative Research* (428-444). Thousand Oaks, CA: Sage

Hunt, S. D., & Vitell, S. J. (2006). The general theory of marketing ethics: A revision and three questions. *Journal of Macromarketing*, *26*(2), 143-153.

Ismayilov, H., & Potters, J. (2013). Disclosing advisors interests neither hurts nor helps. *Journal of Economic Behavior & Organization*, *93*, 314-320.

Kelley, K., Clark, B., Brown, V., & Sitzia, J. (2003). Good practice in the conduct and reporting of survey research. *International Journal for Quality in Health Care*, *15*(3), 261-266

Kennedy, J. A., & Kray, L. J. (2013). Who is willing to sacrifice ethical values for money and social status? : Gender differences in reactions to ethical compromises. *Social Psychological and Personality Science*, 5, 52–59.

Kennedy, J. A., McDonnell, M. H., & Stephens, N. M. (2016). Does Gender Raise the Ethical Bar? Exploring the Punishment of Ethical Violations at Work. *Exploring the Punishment of Ethical Violations at Work (April 25, 2016)*.

Kish-Gephart, J. J., Harrison, D. A., & Treviño, L. K. (2010). Bad apples, bad cases,

and bad barrels: meta-analytic evidence about sources of unethical decisions at work. *Journal of applied psychology*, *95*(1), 1.

Koehn, D. (2006). *The ground of professional ethics*. Routledge.

Kohlberg, L. (1969). Stage and sequence: The cognitive-developmental approach to socialization. Στο D. A. Goslin (Επιμ.), *Handbook of socialization theory and research.* (σελ. 347-480). Chicago, IL: Rand McNally.

Kohlberg, L. (1981). *The philosophy of moral development.* New York: Harper & Row. Στο J. Cullen, B. Victor, & J. Bronson (1993), The ethical climate questionnaire: An assessment of its development and validity. *Psychological reports*, *73*(2), 667-674.

Kupperman, Joel. (1991). *Character*. New York: Oxford University Press.

Kurland, N. B. (1995). Ethics, incentives, and conflicts of interest: A practical solution. *Journal of Business Ethics*, *14*(6), 465-475.

Lewicki, R. J., Poland, T., Minton, J. W., & Sheppard, B. H. (1997). *Dishonesty as deviance: A typology of workplace dishonesty and contributing factors*. Elsevier Science/JAI Press.

Lewin, K. (2013). *A Dynamic Theory of personality-Selected papers*. Read Books Ltd.

Luthans, F. (2010). *Organizational behavior: An evidence-based approach*. New York: McGraw-Hill Irwin.

Μαντζούκας, Σ. (2007). Ποιοτική έρευνα σε έξι εύκολα βήματα. *Νοσηλευτική*, 46 (1), 88-98

Μαρούδα-Χατζούλη, Α. (2000). Νέες θεωρητικές και ερευνητικές προσεγγίσεις στη λήψη αποφάσεων. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών, 101*(101), 227-241.

Μαρούδα-Χατζούλη, Α., Τσέκερης Χ. (2015). *Περί Συγκρούσεων: Θεωρίες και Πρακτικές*. ΠΜΣ. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Αθήνα.

Martin, K. D., & Cullen, J. B. (2006). Continuities and extensions of ethical climate theory: A meta-analytic review. *Journal of Business Ethics, 69,* 175–194.

Mason, J. (2009). *Η διεξαγωγή της ποιοτικής έρευνας* (8η εκδ.) (μτφρ. Ε. Δημητριάδου, επιμ. Ν. Κυριαζή). Αθήνα: Πεδίο.

McCabe, D. L., & Trevino, L. K. (1993). Academic dishonesty: Honor codes and other contextual influences. *The Journal of Higher Education,* 64(5), 522-538.

Mitnick, B. M. (1992). The theory of agency and organizational analysis. Στο B. Norman & E. Freeman (Επιμ.), *Ethics and Agency Theory: An Introduction* (σελ.75-96). New York: Oxford University Press

Mitnick, B. M. (2013). *Origin of the theory of agency: an account by one of the theory's originators*. University of Pittsburgh

Mumford, M. D., Connelly, S., Brown, R. P., Murphy, S. T., Hill, J. H., Antes, A. L., κ. συν. (2008). Sensemaking approach to ethics training for scientists: Preliminary evidence of training effectiveness. *Ethics and Behaviour*, 18, 315–339.

Νεκτάριος, Μ. (2003), *Εισαγωγή στην Ιδιωτική Ασφάλιση* (4η εκδ.). Μαρούσι: Financial Forum.

Ντάβου, Μ. (2015). *Συγκρούσεις, Επικοινωνία και Διαχείριση συναισθημάτων*. ΠΜΣ. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Αθήνα

Ντάβου, Μ. (2016). *Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας*. ΠΜΣ. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Αθήνα

O'Fallon, M. J., & Butterfield, K. D. (2005). A review of the empirical ethical decision-making literature: 1996–2003. *Journal of business ethics, 59*(4), 375-413.

Peterson, D. K. (2002). The relationship between unethical behavior and the dimensions of the ethical climate questionnaire. *Journal of Business Ethics, 41*(4), 313-326.

Ragatz, A. J. & Duska, R. F. (2010). Insurance. Στο J. R. Boatright, *Finance ethics: Critical issues in theory and practice* (Vol. 11, σελ.373-392). John Wiley & Sons.

Rest, J. R. (1979). *Development in judging moral issues*. University of Minnesota Press.

Rest, J. R. (1986), *Moral Development: Advances in Research and Theory*. New York: Praeger.

Rubin, H. J., & Rubin, R. S. (2011). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Solomon, Robert C. 1992. *Ethics and Excellence: Cooperation and Integrity in Business.* New York: Oxford University Press.

Sonenshein, S. (2007). The role of construction, intuition, and justification in responding to ethical issues at work: The sensemaking–intuition model. *Academy of Management Review, 32,* 1022–1040.

Soubiale N. (2009). Προκαταλήψεις και στερεότυπα στις διομαδικές σχέσεις. Στο N. Roussian (Επιμ.), *Κοινωνική Ψυχολογία* (177-188). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Stedham, Y., Yamamura, J. H., & Beekun, R. I. (2007). Gender differences in business ethics: justice and relativist perspectives. *Business Ethics: A European Review, 16*(2), 163-174.

Strauss, A., & Corbin, J. (1994). Grounded theory methodology. *Handbook of qualitative research, 17,* 273-285.

Trevino, L. K., Butterfield, K. D., & McCabe, D. L. (1998). The ethical context in organizations: Influences on employee attitudes and behaviors. *Business Ethics Quarterly, 8,* 447–477.

Trevino, L. K., & Weaver, G. R. (2003). *Managing ethics in business organizations: Social scientific perspectives.* Stanford, CA: Stanford University Press.

Tuckett, A. G. (2005). Applying thematic analysis theory to practice: a researcher's experience. *Contemporary Nurse, 19*(1-2), 75-87

Vaughan, G., & Hogg, M. A. (Επιμ.). (2010). *Κοινωνική Ψυχολογία.* Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg

Victor, B., & Cullen, J. B. (1987). A theory and measure of ethical climate in organizations. Στο W. C. Frederick (Επιμ.), *Research in corporate social performance and policy* (σ. 51–71). Greenwich, CT: JAI Press.

Victor, B., & Cullen, J. B. (1988). The organizational bases of ethical work climates. *Administrative Science Quarterly, 33,* 101–124.

Vitell, S. J., Rallapalli, K. C., & Singhapakdi, A. (1993). Marketing norms: The influence of personal moral philosophies and organizational ethical culture. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *21*(4), 331-337.

Wimbush, J. C., & Shepard, J. M. (1994). Toward an understanding of ethical climate: Its relationship to ethical behavior and supervisory influence. *Journal of Business ethics*, *13*(8), 637-647. Στο Brinkmann, J. (2002), Business and marketing ethics as professional ethics. Concepts, approaches and typologies. *Journal of Business Ethics*, 41(1-2), 159-177.

Χρηστάκης Ν. (1997). Ομοιότητα και διαφορά, Ομαδικότητα και Ατομικότητα: Ορισμένα από τα παράδοξα της ταυτότητας. Στο Κ. Ναυρίδης & Ν. Χρηστάκης, *Ταυτότητες: Ψυχοκοινωνική Συγκρότηση* (σελ. 213-238). Αθήνα: Εκδόσεις Καστανιώτη.

Υφαντόπουλος, Γ. & Νικολαΐδου, Κ. (2008). *Η στατιστική στην κοινωνική έρευνα*. Αθήνα. Gutenberg.

Zey-Ferrell, M., & Ferrell, O. C. (1982). Role-set configuration and opportunity as predictors of unethical behavior in organizations. *Human Relations*, 35(7), 587-604.

Διαδικτυακοί τόποι

Αστική Ευθύνη Διαμεσολαβητών. (χ.χ.). Ανακτήθηκε 20 Σεπτεμβρίου 2016, από http://www.psas.gr/Home/Usefull-Info/Liability

Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές. (χ.χ.). Ανακτήθηκε 7 Σεπτεμβρίου 2016, από http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/diamesolavites.aspx

Conflicts: Notes on 3 Types of Conflicts| Psychology. (2015). Ανακτήθηκε 11 Σεπτεμβρίου 2016, από http://www.psychologydiscussion.net/conflicts/conflicts-notes-on-3-types-of-conflictspsychology/688

Ethics vs Morals. (χ.χ.). Ανακτήθηκε 8 Σεπτεμβρίου 2016, από https://www.diffen.com/difference/Ethics_vs_Morals

Gallup. (2015, Δεκέμβριος). Ανακτήθηκε 8 Σεπτεμβρίου 2016, από http://www.gallup.com/poll/1654/honesty-ethics-professions.aspx

Κονάχου, Α. (1999, Μάρτιος 21). Τι είναι τα unit linked ασφαλιστήρια; Ανακτήθηκε

8 Οκτωβρίου 2016, από Το Βήμα, http://www.tovima.gr/relatedarticles/article/?aid=109363

McLeod, S. (2011). Kohlberg. Ανακτήθηκε 9 Οκτωβρίου 2016, από http://www.simplypsychology.org/kohlberg.html

National Ethics Association (2012, 18 Ιουνίου). Beware Unethical Clients: Four Ways to Remain in the Light. Ανακτήθηκε 9 Οκτωβρίου 2016, από https://www.ethics.net/a/beware-unethical-clients-four-ways-to-survive-them

NextDeal.(2016, 20 Οκτωβρίου). Ποιες είναι οι «9 Επαγγελματικές Εντολές» των Διαμεσολαβητών;. Ανακτήθηκε 2 Μαίου 2017, από http://www.nextdeal.gr/%CE%B5%CE%B9%CE%B4%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BC%CE%B5%CF%83%CE%BF%CE%BB%CE%B1%CE%B2%CE%BF%CF%8D%CE%BD%CF%84%CE%B5%CF%82/poies-einai-oi-%C2%AB9-epaggelmatikes-entoles%C2%BB-twn-diamesolabhtwn

Παπαϊωάννου, Κ.(2014, Σεπτέμβριος 14). Τι πρέπει να γνωρίζουν οι πελάτες μας για το Solvency II. *Next Deal*. Ανακτήθηκε 14 Σεπτεμβρίου 2016, από http://www.nextdeal.gr/%CE%B5%CE%B9%CE%B4%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/%CE%B9%CE%B4%CE%B9%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B1%CF%83%CF%86%CE%AC%CE%BB%CE%B9%CF%83%CE%B7/ti-prepei-na-gnwrizoyn-oi-pelates-mas-gia-to-solvency-ii.html

ΠΔ 190/2006 - ΦΕΚ 196/Α'/14.9.2006. (χ.χ.). Ανακτήθηκε 8 Οκτωβρίου 2016, από http://www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomothesia/pd190_06.htm

Π.Σ.Α.Σ. (χ.χ.). Κώδικας Δεοντολογίας. Ανακτήθηκε 3 Μαίου 2017, από http://www.psas.gr/Home/PSAS/Ethics

Παράρτημα Α

Στο Παράρτημα Α περιλαμβάνεται ο οδηγός συνέντευξης, ο οποίος αξιοποιήθηκε στα πλαίσια της διεξαγωγής της ποιοτικής έρευνας πεδίου. Αναλυτικά, αναπτύσσεται ως εξής:

Α. Αναγνωριστικές ερωτήσεις

1. Μίλησε μου για τον εαυτό σου και την οικογένειά σου.
2. Ευρύτερο περιβάλλον- Δίκτυα αλληλεπίδρασης

Β. Περιγραφή Προσωπικού Βιώματος του Επαγγέλματος του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή

1. Το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή αποτελεί μία προσωπική σου επιλογή, η οποία βρισκόταν εξ' αρχής στο μυαλό σου;
2. Πως θα περιέγραφες το επάγγελμα;
3. Ποια θεωρείς πως είναι η στάση του κόσμου απέναντι στο επάγγελμα και πως την αξιολογείς;
4. Πως θα χαρακτήριζες τη σχέση σου με τους συνεργάτες σου;
5. Ποιο είναι το μεγαλύτερο κέρδος που αντιλαμβάνεσαι πως έχεις μέσω της επαγγελματικής σου δραστηριότητας;
6. Ποιος πιστεύεις πως είναι ο μεγαλύτερος κίνδυνος που αντιμετωπίζεις κατά την άσκηση των επαγγελματικών σου καθηκόντων;

Γ. Διερεύνηση Παραγόντων Διαμόρφωσης της Επαγγελματικής Ηθικής

1. Πως θα αξιολογούσες κάποιον ασφαλιστή, ο οποίος εν γνώσει του θα έθετε τα προσωπικά του συμφέροντα έναντι εκείνων του πελάτη του;
2. Κατά τη γνώμη σου, πόσο σημαντική θα χαρακτήριζες τη συμβολή του μάνατζερ/ διευθυντή ως προς την ορθή επαγγελματική δραστηριότητα του συμβούλου;
3. Έχεις νιώσει ποτέ πίεση από συνεργάτες ή ανταγωνιστές συναδέρφους για μία επιτυχή πώληση, υποβαθμίζοντας τα συμφέροντα του πελάτη; Πως θα χαρακτήριζες γενικότερα το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο βρίσκεσαι;

4. Πιστεύεις πως η οικονομική κρίση ευνοεί την προώθηση προσωπικών συμφερόντων;
5. Έχουν υπάρξει περιπτώσεις στην καριέρα σου, στις οποίες ένιωσες να σε οδηγεί περισσότερο η προοπτική του κέρδους μέσω της πώλησης;
6. Πόση ελευθερία αντιλαμβάνεσαι πως έχεις ως ασφαλιστικός σύμβουλος στο πλαίσιο του συστήματος και της σχέσης που αναπτύσσεις με τους πελάτες, όσον αφορά στην εξυπηρέτηση προσωπικών σου συμφερόντων;
7. Ποιο θεωρείς πως είναι το μεγαλύτερο προσόν/βοήθημα για έναν ασφαλιστή, ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη και ποιος ο μεγαλύτερος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτό;

Δ. Στρατηγικές Διαχείρισης των Συγκρούσεων και Διαφύλαξης της Επαγγελματικής Ηθικής

1. Με ποιόν τρόπο πιστεύεις πως θα συνέβαλε στη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη, η θέσπιση νομικής υποχρέωσης περί αποκάλυψης της προμήθειας;
2. Κατά τη γνώμη σου, θα ήταν σημαντική η θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και πολιτικών για τη δραστηριότητα του ασφαλιστικού συμβούλου;
3. Αν σου δινόταν η δυνατότητα να αλλάξεις το οτιδήποτε στο επάγγελμα, ώστε να προστατεύσεις τα συμφέροντα του πελάτη, τι θα έκανες;
4. Πέραν της δικής σου στάσης ως επαγγελματίας, υπάρχει κάτι που θα έπρεπε να αλλάξει από την πλευρά του πελάτη;
5. Ποια είναι η άποψη σου για το μέλλον του επαγγέλματος;

Παράρτημα Β

Στο Παράρτημα Β, βρίσκονται καταρχάς, οι επεξηγήσεις των συμβόλων απόδοσης του κειμένου, που αξιοποιήθηκαν στο πλαίσιο της απομαγνητοφώνησης των συνεντεύξεων, ώστε να καταστεί όσο το δυνατόν περισσότερο κατανοητό το λεκτικό και μη, περιεχόμενο αυτής. Ειδικότερα:

- (.) μικρή παύση
- (..) μεγάλη παύση
- Χρήση bold στο δεύτερο γράμμα, πχ. Ε**ε**, παράταση/επίσυρση επιφωνημάτων
- ( ) σχόλια για τις περιστάσεις της επικοινωνίας π.χ. γέλια, ειρωνικές εκφράσεις, κ.λπ.

Έπειτα, παρακάτω ενσωματώνεται το σύνολο των απομαγνητοφωνημένων συνεντεύξεων. Στην αρχή μάλιστα κάθε συνέντευξης, περιγράφονται συνοπτικά οι συνθήκες πραγματοποίησής της.

Συνέντευξη ν.1.

ΣΚΗΝΙΚΟ

Συμμετέχων: Νίκος Νικουλάκος

Ηλικία: 26 ετών

Φύλο: Άνδρας

Επάγγελμα: Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας: 4 έτη

Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης: 14 Οκτωβρίου 2016, στο σπίτι του συνεντευξιαζόμενου

Διάρκεια Συνέντευξης:

Απομαγνητοφώνηση

Συνεντευκτής: Καλησπέρα

Νίκος: Καλησπέρα.

Συνεντευκτής: Σε ευχαριστώ που με δέχτηκες σήμερα για αυτήν τη συνέντευξη.

Ξέρω το βεβαρημένο σου πρόγραμμα.

Νίκος: Δεν κάνει τίποτα.

Συνεντευκτής: Όπως σου είχα πει και στο τηλέφωνο και σε είχα ενημερώσει, ουσιαστικά η συνέντευξη αφορά γενικότερα για το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Ο εαυτός σου θέλω να είσαι.

Νίκος: Ωραία.

Συνεντευκτής: Λοιπόν, πρώτα απ' όλα μίλησε μου λίγο για τον εαυτό σου. Για σένα, για την οικογένειά σου.

Νίκος: Τι να σου πω; (.) είμαι 26 χρονών, μένω στο Παλαιό Φάληρο με τους γονείς μου μαζί, με τα δύο μου αδέλφια, δύο αγόρια μικρότερα από εμένα. Τι να σου πω; Εντάξει. Καλά είμαστε. Είχα ευτυχισμένα παιδικά χρόνια, συνεχίζω να είμαι καλά. Ασχολούμαι με αυτό το επάγγελμα τα τελευταία τέσσερα χρόνια, είμαι πάρα πολύ ικανοποιημένος από αυτό.

Συνεντευκτής: Ναι. Το επάγγελμα αυτό αποτελούσε μια προσωπική σου επιλογή, η οποία βρισκόταν εξαρχής στο μυαλό σου ή προέκυψε στη συνέχεια;

Νίκος: Όχι. (.) Ήταν μία προσωπική επιλογή αλλά δεν βρισκόταν εξαρχής στο μυαλό μου. Εντάξει, το ξεκίνησα για βιοποριστικούς λόγους αν και είχα παραστάσεις από τον πατέρα μου, ο οποίος και εκείνος είχε ασχοληθεί και ασχολείται ακόμη με το θεσμό.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι σε οδήγησε εκεί;

Νίκος: Όχι αντιθέτως. Μου έλεγε να ασχοληθώ με κάτι άλλο. Μου έλεγε κάτι να γίνω δικηγόρος.

Συνεντευκτής: Α ωραία (γέλια). Πως και δε ήθελε να τον ακολουθήσεις;

Νίκος: Πιστεύω ότι ήθελε, απλώς ήθελε να είναι δική μου εντελώς η απόφαση. Επειδή εγώ είχα δει λίγο τη δουλειά του το ξεκίνησα πιο πολύ διερευνητικά, όπως είπα και πριν για βιοποριστικούς λόγους, είδα ότι είναι κάτι το οποίο μου ταιριάζει και τελικά έμεινα σε αυτό το χώρο.

Συνεντευκτής: Πως θα περιέγραφες το επάγγελμα;

Νίκος: Πως θα περιέγραφα το επάγγελμα (.) Είναι ένα επάγγελμα κατά το οποίο μπορώ από τη μία να αξιοποιήσω όλα μου τα προσωπικά θέλω, δηλαδή δεν υπάρχει

ταβάνι, ούτε οικονομικό ούτε κοινωνικό, ούτε τίποτα. Επομένως από τη δική μου τη μεριά είναι κάτι το οποίο με ικανοποιεί πάρα πολύ. Από την άλλη είναι ένα επάγγελμα στο οποίο μπορώ να προσφέρω πάρα πολλά πράγματα. Μπορώ, όπως χαρακτηριστικά λέμε, να προστατεύω όνειρα να δημιουργώ ελπίδα από την ίδια τη στάχτη, να μπορώ να, όπως είπα και πριν, να προστατεύω οικογένειες. Θεωρώ ότι ασκώ ένα λειτούργημα που αν όλοι το έκαναν τόσο επαγγελματικά και με την, αν θες, την ηθική με την οποία την αντιμετωπίζω θα ήταν πολύ καλύτερα τα πράγματα στο χώρο. Γενικότερα. Όχι μόνο στην Ελλάδα. Παγκοσμίως.

Συνεντευκτής: Ποια θεωρείς πως είναι η στάση του κόσμου απέναντι στο επάγγελμα;

Νίκος: Η στάση του κόσμου απέναντι στο επάγγελμα θεωρώ πως είναι λίγο να το πω κατακριτική. Από τη μία δέχονται το πόσο σημαντικό είναι να υπάρχει ένας σωστός ασφαλιστικός σύμβουλος στην οικογένειά τους. Τον ψάχνουν, τον αναζητούν. Αν τον βρουν δεν τον αλλάζουν. Αλλά από την άλλη πιστεύω ότι για το σύνολο των επαγγελματιών υπάρχει μια αρνητική διάθεση, που αν θες τη γνώμη μου δεν πιστεύω ότι είναι και λάθος.

Συνεντευκτής: Από που πιστεύεις ότι προκύπτει αυτή η διάθεση, η στάση του κόσμου;

Νίκος: Από το γεγονός ότι πολλοί συνάδελφοί μπήκαν σε αυτόν το χώρο για το λόγο που ξεκίνησα βέβαια κι εγώ, αλλά το διατήρησαν και μετά. Δηλαδή για βιοποριστικούς λόγους. Μπήκαν για να μπορέσουν να συντηρήσουν την οικογένειά τους και γι' αυτό μένουν και γι' αυτό συνεχίζουν. Σ' αυτό το επάγγελμα πιστεύω ότι δεν μπορείς να μείνεις και να το ασκήσεις σωστά, εάν στο μυαλό σου έχεις έστω και λίγο τα χρήματα. Έτσι λέμε και στο γραφείο. Το επάγγελμα αυτό είναι πολλά πράγματα, πάρα πολλά πράγματα. Δεν μας φτάνει θεωρώ ο χρόνος ούτε καν για την παρούσα συνέντευξη να πω πόσα πράγματα είναι αυτό το επάγγελμα, αλλά δεν είναι χρήματα! Είναι ηθική, είναι (..)

Συνεντευκτής: (διακοπή) Ποιο είναι το μεγαλύτερο κέρδος που αντιλαμβάνεσαι ότι έχεις μέσα από αυτήν την επαγγελματική σου δραστηριότητα;

Νίκος: Το μεγαλύτερο κέρδος είναι η αίσθηση που έχω όταν φεύγω από ένα πελάτη, όποιος έχει υπογράψει ένα συμβόλαιο, ότι μετά από δική μου παρότρυνση και μετά

από δική μου καλώς εννοούμενη πίεση κατάφερε να εξασφαλίσει την οικογένειά του, κατάφερε να προστατεύσει τα εισοδήματά του, κατάφερε να δημιουργήσει ένα καλύτερο μέλλον για τον ίδιο και τα παιδιά του, έτσι; Να εξασφαλίσει την ελευθερία του, την ελευθερία κινήσεων και σκέψεων στην τρίτη ηλικία, μέσω ενός συνταξιοδοτικού. Θεωρώ ότι ουσιαστικά του ισχυροποιώ όλο το σύστημα της οικογενείας του.

Συνεντευκτής: Άρα όπως είπες και προηγουμένως, η ηθική επιβράβευση για σένα είναι το νούμερο ένα;

Νίκος: Βέβαια σαφώς είναι το νούμερο ένα. Θεωρώ πως για κάθε σωστό επαγγελματία ασφαλιστικό σύμβουλο, το νούμερο ένα είναι η ηθική επιβράβευση. Μα τι άλλο υπάρχει; Χρήματα βγάζεις και με άλλους τρόπους. Και μάλιστα και στο ίδιο μας το επάγγελμα, εγώ προσωπικά μπορώ να σου πω ότι θα μπορούσα να βγάζω 2 και 3 φορές περισσότερα χρήματα, αν δεν είχα ως νούμερο ένα κριτήριο την ηθική επιβράβευση, αλλά είχα το χρήμα.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι άλλοι βγάζουν αυτά τα λεφτά δυο και τρεις φορές παραπάνω, επειδή έχουν το νούμερο ένα στο χρήμα;

Νίκος: Μα δε το πιστεύω, είμαι σίγουρος.

Συνεντευκτής: Και πως πιστεύεις ότι αξιοποιούν έχοντας αυτό στο μυαλό τους; Πώς λειτουργούν;

Νίκος: Πως λειτουργούν; Το θέμα είναι ότι όταν κάνεις μια πρόταση στον πελάτη για ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο, το θέμα είναι τι κοιτάς περισσότερο ως κριτήριο επιλογής. Εάν ως κριτήριο επιλογής έχεις ποιο συμβόλαιο είναι εκείνο που θα καλύψει καλύτερα τον άνθρωπο και την οικογένειά του που έχεις απέναντί σου εκείνη τη στιγμή, ποιό είναι δηλαδή το προϊόν που θα διάλεγες εσύ για σένα, για τον αδερφό σου, για το δικό σου άνθρωπο. Αν του δώσεις αυτό το πρόγραμμα, τότε ναι για σένα το νούμερο ένα είναι η ηθική επιβράβευση. Αν όμως το κριτήριο επιλογής σου είναι ποιο πρόγραμμα είναι εκείνο που θα σου δώσει τη μεγαλύτερη προμήθεια, είναι σαν να τον βγάζεις από την εξίσωση (.)

Συνεντευκτής: Η προμήθεια όμως υπάρχει πάντα. Δεν είναι κάτι που φεύγει. Σε κάθε συμβόλαιο υπάρχει προμήθεια.

Νίκος: Μα προφανώς. Γνωρίζεις κανένα επάγγελμα το οποίο να μην αμείβεται;

Παπάς να γίνεις, να δουλέψεις σε μια εκκλησία, να αφιερωθείς στο Θεό έχεις κάποια αμοιβή. Πρέπει να ζήσεις. Έχεις και εσύ οικογένεια. Σαφώς δεν υπάρχει επάγγελμα το οποίο να είναι σε αμείβει.. Κανένα επάγγελμα δεν υπάρχει. Έτσι και αυτό έχει καμία αμοιβή. Το θέμα είναι να μην έχεις αυτήν την αμοιβή ως βασικό κριτήριο για να αποφασίσεις ποιο συμβόλαιο, ποια πρόταση, δεν είναι συμβόλαιο δεν είναι (.) ποια λύση, γιατί είναι λύση, θα προτείνεις στον πελάτη σου.

Συνεντευκτής: Σε συνέχεια των όσων μου έχεις πει (διακοπή)

Νίκος: Υπάρχουν τεράστιες διαφορές, έτσι; Τεράστιες διαφορές. Να βρεις ποιο είναι αυτό το οποίο ανταποκρίνεται στα δικά του θέλω.

Συνεντευκτής: Του πελάτη. για τα προϊόντα λες για τα (διακοπή)

Νίκος: Για τα προϊόντα.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα, κατάλαβα. Σε συνέχεια των όσων μου είπες, ποιος πιστεύεις ότι είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιμετωπίζει ένας ασφαλιστής, που αντιμετωπίζεις εσύ όταν ασκείς τα επαγγελματικά σου καθήκοντα; Ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιμετωπίζεις;

Νίκος: Εξαρτάται από ποια μεριά το θέτουμε. Ο πιο μεγάλος κίνδυνος για την κοινωνία κινδύνων που έχουμε απέναντί μας; δηλαδή για τους πελάτες ή για μας:

Συνεντευκτής: Για σένα τον ίδιο, σε σχέση με το πελάτη σου.

Νίκος: Κοίταξε. Έτσι όπως το βλέπω εγώ, μεγαλύτερος κίνδυνος για μένα είναι το ελεύθερο του επαγγέλματος να το μεταφράσω ως ευκαιρία να μην δουλέψω. Αυτό είναι το οποίο εγώ θεωρώ εγώ μεγαλύτερο κίνδυνο. Δηλαδή επειδή ο ασφαλιστικός σύμβουλος δεν έχει συγκεκριμένο ωράριο, εγώ να μην μπορώ να βάλω σε πρόγραμμα τον εαυτό μου, να μην εργάζομαι, να μην βοηθώ τον κόσμο, να μην εξασφαλίζω οικογένειες και εγώ τελικά να μην έχω εισόδημα. Αυτό είναι. Το θέμα όμως και αυτό που αντιλαμβάνομαι ότι με ρωτάς εσύ είναι, ποιος είναι ο μεγάλος κίνδυνος για τους πελάτες. Ο μεγαλύτερος κίνδυνος για τους πελάτες είναι να εκμεταλλευτώ με άσχημο τρόπο τις δυνατότητες και τη δύναμη που μου δίνει ο χώρος μέσα από τα προϊόντα μου και να προτείνω στους πελάτες προϊόντα τα οποία συμφέρουν ουσιαστικά εμένα και όχι αυτούς. Ουσιαστικά αναφέρομαι στο ηθικό δίλημμα που υπάρχει. Το ηθικό δίλημμα (διακοπή)

Συνεντευκτής: Υπάρχει πάντοτε αυτό το ηθικό δίλημμα πιστεύεις; Σε κάθε πρόταση

που ετοιμάζεσαι να κάνεις σε έναν πελάτη;

Νίκος: Εξαρτάται. Στην αρχή σίγουρα υπάρχει πάντα. Για κάποιον άνθρωπο ο οποίος πρωτομπαίνει στο χώρο και όταν λέω πρωτομπαίνει στο χώρο, εννοώ ακόμα και τα δύο χρόνια και τα τρία χρόνια, νέος είσαι! Υπάρχει αυτό το ηθικό δίλημμα, δεν υπάρχει; Να σου πω ένα τυχαίο παράδειγμα. Όταν ας πούμε υπάρχει να προϊόν το οποίο κοστίζει 1000 € και ένα άλλο προϊόν το οποίο κοστίζει και αυτό 1000 ευρώ αλλά ξέρεις ότι το δεύτερο προϊόν που κοστίζει 1000 € θα καλύψει πολύ καλύτερα πελάτη σου. Το πρώτο όμως σε αμείβει με τρακόσια ευρώ και το δεύτερο σε αμείβει με 100. Ποιο θα προσφέρεις στον πελάτη; Αυτό που σε αμείβει με 100 αλλά θα τον καλύψει καλύτερα ή αυτό το οποίο σε αμείβει με τρακόσια αλλά θα το καλύψει λιγότερο;

(..)

Συνεντευκτής: Καταλαβαίνω πως το λες. Ναι.

Νίκος: Εκεί είναι το πόσο καλά τα έχεις εσύ με τον εαυτό σου και εκεί πέρα είναι που έρχεται να παίξει πάρα πολύ μεγάλο ρόλο, που για μένα είναι αν όχι το νούμερο ένα, το νούμερο δύο, που είναι ο μάνατζερ!(.) Ο κόουτς όπως λέμε και μεις. Τι κατευθυντήριες γραμμές θα σου δώσει. Πως θα σε βοηθήσει. Γιατί ο κάθε ασφαλιστής θέλει την καθοδήγηση του. Σίγουρα είναι και τα προσωπικά πιστεύω η δική μου ηθική, η οικογένειά μου, τα δικά μου πιστεύω. Αλλά από την άλλη είναι και ο μάνατζερ πως θα σε καθοδηγήσει σε μια απόφαση.

Συνεντευκτής: Θα δούμε αυτό στη συνέχεια, συγνώμη, αλλά θέλω να κάνω μια σημείωση για κάτι που είπες (διακοπή)

Νίκος: Επειδή είπαμε για το ηθικό δίλημμα, εγώ πιστεύω ότι εδώ παίζει πολύ μεγάλο.. Εμένα, ο κόουτς παίζει πολύ μεγάλο ρόλο.

Συνεντευκτής: (.) Θα το δούμε αυτό στη συνέχεια. Απλά θέλω να κρατηθώ σε κάτι που είπες. Ότι το ηθικό δίλημμα υπάρχει στα πρώτα χρόνια. Δηλαδή πιστεύεις ότι μετά ένας πεπειραμένος ασφαλιστής πολλών ετών, θα κινηθεί διαφορετικά ή θα, από την αρχή θα ξέρει το πώς θα κινηθεί;

Νίκος: Κοίταξε, πιστεύω ότι από ένα σημείο και μετά, αν έχεις αντιληφθεί τον εαυτό σου, πως να το πω; Δεν θέλω να πω κάποια λέξη που να ακουστεί με αρνητική χροιά (διακοπή) (.) Έχεις μάθει πώς να συμπεριφερθείς. Βγαίνει αμέσως σαν πρώτη

αντίδραση (.) ξέρεις πως λειτουργείς. Εγώ λειτουργώ για τον πελάτη. Δεν με νοιάζει τι θα μου δώσει. Από ένα σημείο και μετά φεύγει. Από την άλλη εγώ ξέρω ότι λειτουργώ για μένα. Αφού λειτουργώ για μένα τι θα μου δώσει περισσότερο, αυτό θα το διαλέξω. Από ένα σημείο και μετά ξέρεις ποιος είσαι να το πω έτσι απλά. Έχουν αρχίσει και μειώνονται τα διλήμματα σου. Έτσι πιστεύω, έτσι θεωρώ. Γιατί το βλέπω και σε μένα αυτό, σιγά-σιγά αρχίζει και μειώνεται. Δεν με νοιάζει πόσο θα βγάλω. Με νοιάζει το να έχω πελατολόγιο και να έχω ανθρώπους που με εμπιστεύονται και κυρίως εγώ να κοιμάμαι ήσυχος το βράδυ. Αυτή είναι η μεγαλύτερη ανταμοιβή για μένα.

Συνεντευκτής: Εσύ πως θα αξιολογούσες έναν ασφαλιστή, ο όποιος εν γνώσει του σε αυτό το ηθικό δίλημμα που μου θέτεις θα έβαζε τα δικά του συμφέροντα, έτσι, έναντι εκείνων των πελατών του;

Νίκος: Δεν θα ήθελα να έχω καμία επαφή μαζί του όχι μόνο επαγγελματικά αλλά και προσωπικά. Δεν θα ήθελα να ανταλλάσουμε ούτε καλημέρα. Γιατί θεωρώ ότι ένας τέτοιος επαγγελματίας πρώτα απ' όλα είναι ανήθικος ως άνθρωπος και μόνο.

Συνεντευκτής: Έχεις συναντήσει τέτοιους επαγγελματίες, όχι μόνο στον ανταγωνισμό γενικότερα, στο γραφείο σου. Έχεις τέτοιους επαγγελματίες ;

Νίκος: Στο γραφείο μου δεν έχω και θέλω να πιστεύω ότι είναι λίγοι. Αν υπάρχουν είναι λίγοι. Αλλά γενικά στο χώρο σίγουρα έχω συναντήσει πολλούς. Όχι λίγους. Πάρα πολλούς.

Συνεντευκτής: Περισσότερους άνδρες ή γυναίκες;

Νίκος: Εε (..) Αν και δεν θυμάμαι καλά και δεν θέλω να πω κάτι που δεν ισχύει νομίζω γυναίκες. Νομίζω.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι κάτι τέτοιο ίσως να υποδηλώνει κάτι; Ίσως δηλαδή ότι οι γυναίκες θέτουν περισσότερο από τους άνδρες τα προσωπικά τους συμφέροντα έναντι εκείνων των πελατών τους;

Νίκος: Δεν ξέρω. Τι να σου πω. Δεν ξέρω αν μπορούμε να βγάλουμε έναν τέτοιο κανόνα, γιατί σου λέω δεν θυμάμαι και ακριβώς, αλλά γενικά οκ νομίζω ότι οι γυναίκες είναι πιο πονηρές. Δηλαδή μπορεί μέσα από την αύρα τους, την ηρεμία που βγάζουν και τη γλυκύτητά τους, να μην καταλάβεις από πού σου ήρθε. Αυτό ισχύει.

Συνεντευκτής: Οκ. Επειδή κιόλας μιλήσαμε προηγουμένως για το γραφείο, για ποιο

λόγο πιστεύεις ότι δεν υπάρχουν σε αυτό κακοί επαγγελματίες; Είναι αυτό που μου είπες προηγουμένως για τον (διακοπή)

Νίκος: Είναι ο μάνατζερ.! Για αυτό και τον ανέφερα και πριν. Είναι ο μάνατζερ. Το Α και το Ω στο γραφείο (.) Στο γραφείο βρισκόμαστε όλοι κοντά και με το μάνατζερ μεταφορικά και κυριολεκτικά από πάνω μας, ακόμα και αν υπάρξει ένας τέτοιος άνθρωπος δεν θα συνεχίσει μαζί μας. Πως θα γίνει διαφορετικά όταν αντιβαίνεις τους κανόνες του αρχηγού της ομάδας. Ξεκάθαρα. Δεν έχω να πω κάτι άλλο.

(..)

Συνεντευκτής: Ακόμη και αν (.) θεωρείς όμως ότι ο μάνατζερ σου έχει τη δυνατότητα ακόμη και κάποιος ο οποίος στην αρχή ενδεχομένως να επιλέγει την λάθος πλευρά του ηθικού διλήμματος αν θες;

Νίκος: θα μπορούσε, ναι. Θα μπορούσε να τον βάλει στον ίδιο δρόμο.

Συνεντευκτής: Έχει τη δυνατότητα αυτή ένας μάνατζερ; Ένας καλός μάνατζερ;

Νίκος: Θεωρώ πως, σαφώς και έχει. Σαφώς και έχει. Ούτως ή άλλως το μάνατζερ το οποίο λέμε που είναι αγγλική λέξη, το θέμα είναι πως πως θα το μεταφράσουμε στα ελληνικά. Ποιος είναι ο μάνατζέρ; Είναι ο αρχηγός; Όχι είναι ο διευθυντής; Όχι. Μάνατζερ είναι ο ηγέτης! Είναι αυτός τον οποίο επιλέγουν να ακολουθούν. Αυτοί που επιλέγουν να τον ακολουθούν τον εμπιστεύονται. Κι αφού τον εμπιστεύονται αυτά το οποία λέει για αυτούς είναι διαμόρφωση ακόμη και ηθικού τους κώδικα.

Συνεντευκτής: Άρα για να καταλάβω. Στο γραφείο υπάρχει αν θέλεις ένας να το πω σε εισαγωγικά, γραπτός κώδικας, που ακολουθείται ή είναι απλώς οι κατευθυντήριες γραμμές που θέτει ο μάνατζερ;

Νίκος: Γραπτός; Όχι δεν είναι γραπτός. Τι να τον κάνεις το γραπτό (γέλια). Υπάρχει ένα σύστημα ηθικής το οποίο διαπνέει όλο το σύστημα του γραφείου μας. Είναι ξεκάθαρο αυτό.

Συνεντευκτής: Το οποίο ουσιαστικά ποιο είναι;

Νίκος: Ο πελάτης πάνω απ' όλα. Να συμπεριφέρεσαι στον πελάτη που έχεις απέναντί σου με έναν και μοναδικό τρόπο, όπως θα του συμπεριφερόσουν αν ήταν ο αδερφός σου. Δεν έχει κάτι άλλο. Θα έδινες στον αδερφό σου κάτι μόνο και μόνο για να κερδίσεις εσύ περισσότερο;

Συνεντευκτής: Είναι εύκολο όμως κάτι τέτοιο; Γιατί (διακοπή)

Νίκος: Δεν είναι εύκολο.

Συνεντευκτής: Γιατί η σχέση είναι κάπως αραιή στο επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Νίκος: θα μπορούσα αυτό να το γυρίσω διαφορετικά και να πω είναι εύκολο να είσαι ηθικός; Αυτό ουσιαστικά με ρωτάς.

(..)

Συνεντευκτής: Ναι. Έχεις νιώσει ποτέ πίεση από ανταγωνιστές συναδέλφους σου ή στο χώρο του γραφείου σου όσα χρόνια είσαι εκεί για να πετύχεις μία πώληση υποβαθμίζοντας όμως τα συμφέροντα πελάτη σου; Έχεις νιώσει ποτέ τέτοια πίεση;

Νίκος: Η αγορά αρκετές φορές λειτουργεί με αυτή την πίεση. Για να μην πω ότι αποτελεί έναν από τους κινητήριους μοχλούς, αυτή η πίεση. Εγώ είμαι τυχερός και μπορώ να πω ότι στο γραφείο μας δεν την έχουμε νιώσει αυτήν την πίεση. Αυτό το οποίο μας ζητείται να προωθήσουμε στην αγορά είναι αυτό το οποίο τελικά είναι και συμφέρον για τον πελάτη.

Συνεντευκτής: Σε αυτό το γραφείο βρίσκεσαι από την πρώτη στιγμή που μπήκες στο χώρο; Σε αυτόν το χώρο με το μάνατζερ που μου λες είσαι από την αρχή;

Νίκος: Από την αρχή σαφώς ναι από την αρχή.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι αν είσοδός σου ταυτιζόταν με ένα γραφείο που όπως μου λες δεν είχε ένα τέτοιο μάνατζερ, δεν είχε τέτοιους καλούς συνεργάτες.. Πιστεύεις ότι θα μπορούσες να σε χαλάσει ο μάνατζέρ; Δηλαδή πως βλέπεις σαν άτομο εσύ, πώς θα το διαχειριζόσουν;

Νίκος: Αυτή είναι η ερώτηση που μπορεί να κάνει κάποιος σε έναν αντίστοιχο 26άρι σαν μένα και να πει αν μεγαλώνεις με άλλη οικογένεια θα πίστευες ότι θα ήσουν ο ίδιος ή διαφορετικός; Δεν μπορώ να σου απαντήσω σε αυτήν την ερώτηση. Πιστεύω ότι ίσως και να ήμουν διαφορετικός. Ίσως και όχι. Δεν γνωρίζω αν η δική μου προσωπική ηθική είναι πράγματι τόσο ισχυρή ώστε να μπορούσε να φύγει από μία κατευθυντήρια γραμμή λίγο πιο πολύ προς το συμφέρον μου, το οικονομικό. Δεν το γνωρίζω. Σίγουρα πάντως παίζει πολύ μεγάλο ρόλο ο μάνατζερ.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα.

Νίκος: Καταλαβαίνω πάντως γιατί κάποιος μπορεί να ξεφύγει. Εγώ θα το πω αυτό. Αν υπάρχει πολύ μεγάλη πίεση από το (.)

Συνεντευκτής: Από το εργασιακό περιβάλλον εννοείς;

Νίκος: Από το διευθυντή σου, γιατί μόνο μάνατζερ δεν είναι, από το διευθυντή σου, από το εργασιακό περιβάλλον ναι. Αν υπάρχει πολύ μεγάλη πίεση και από πίσω έχεις να θρέψεις κάποια στόματα στην οικογένειά σου, τι θα κάνεις;

Συνεντευκτής: Το περιβάλλον του γραφείου από το καταλαβαίνω μου λες ότι μπορεί να σε οδηγήσει.

Νίκος: Σαφώς και μπορεί.

Συνεντευκτής: Το περιβάλλον γενικότερα του θεσμού, του ασφαλιστικού θεσμού;

Νίκος: Ακόμη πιο εύκολα. Γιατί άμα αρχίσεις να βλέπεις ότι χάνεται ο ένας πελάτης πίσω από τον άλλον από αναληθείς δηλώσεις άλλων συναδέλφων τι κάνεις; Αν έχεις τεράστια ανάγκη τα χρήματα. Αρχίζει και παίζεις το παιχνίδι τους; Ναι; Κατά πόσον πολύ; Άλλο ένα ερώτημα μεγάλο. Πάντως θεωρώ ότι μπορεί να σε επηρεάσει. Αυτή είναι η απάντησή μου. Μπορεί να σε επηρεάσει.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι η οικονομική κρίση ευνοεί κάπως την προώθηση προσωπικών συμφερόντων; Και το να πας στη λάθος πλευρά του ηθικού διλήμματος που μου είπες προηγουμένως;

Νίκος: Όχι. Όχι.

Συνεντευκτής: Εσύ δεν έχεις νιώσει ποτέ να σε οδηγεί περισσότερο η προοπτική του κέρδους σε μια πώληση;

Νίκος: Άλλο αυτό, δεν έχει να κάνει με την κρίση; Γιατί παλαιότερα τα πράγματα πηγαίνανε από το καλό στο καλύτερο εκεί πέρα έρχεται η απληστία. Δεν είπε κανείς όχι σε περισσότερά χρήματα. Είτε είχε πολλά είτε είχε λίγα. Αντιθέτως μπορώ να σου πω ότι όταν έχεις πολλά τα θέλεις ακόμη περισσότερο. Δεν θεωρώ ότι ταυτίζεται με αυτό το κομμάτι της ηθικής η κρίση.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Ωραία. Εσύ σαν ασφαλιστικός σύμβουλος πόση ελευθερία αντιλαμβάνεσαι πως έχεις στο πλαίσιο του συστήματος και τις σχέσεις που αναπτύσσεις με τους πελάτες;

Νίκος: Καλά αυτό είναι το μεγάλο πρόβλημα της αγοράς. Νιώθω πραγματικά ότι έχω

τεράστια ελευθερία παρόλο που το σύστημα έχει προσπαθήσει να γίνει πιο αυστηρό. Με επαναπιστοποιήσεις κάθε χρόνο, με εξετάσεις στην ένταξη του ασφαλιστικού συμβούλου. Παρόλα αυτά θεωρώ ότι το σύστημα έχει γίνει πιο ελεύθερο. Δηλαδή θεωρώ ότι ο πελάτης είναι πιο εκτεθειμένος και εμείς πιο προστατευμένοι. Δυστυχώς. Δεν είναι κάτι που το βρίσκω θετικό.

Συνεντευκτής: Δεν σε κατάλαβα πώς το εννοείς αυτό.. Εκτεθειμένος;

Νίκος: Εννοώ ότι ο πελάτης υπογράφει κάποια πράγματα στις αιτήσεις οι οποίες λένε ότι έχει λάβει γνώση για τα πάντα, ότι δεν έχει δηλωθεί είναι εν γνώσει του και τα λοιπά και τα λοιπά και τα λοιπά. Αφού υπογράψει αυτό το χαρτί ο ασφαλιστικός σύμβουλος είναι πάντα άμοιρος των ευθυνών, αν γίνει κάτι.

Συνεντευκτής: Δεν υπάρχει έλεγχος από τα θεσμικά όργανα για τη δραστηριότητα του συμβούλου;

Νίκος: Υπάρχει έλεγχος αλλά είναι πάρα πολύ μικρός. Σχεδόν μηδαμινός θα έλεγα. Δηλαδή έλεγχος υπάρχει μόνο τυπικά να το πούμε έτσι. Υπάρχει μόνο τυπικά. Στην πράξη δεν υπάρχει. Δηλαδή ακόμα και το έντυπο ανάλυσης αναγκών που υποχρεούμαστε σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα του 2011 να υπογράφουμε σε κάθε πελάτη, θέλω να μου πεις πόσοι επαγγελματίες στην αγορά το συμπληρώνουν και ακόμη από αυτούς που το συμπληρώνουν, τους ελαχιστότατους που το συμπληρώνουν, πόσοι ελέγχθηκαν από την Τράπεζα της Ελλάδος που είναι η εποπτική μας αρχή. Κανείς.

Συνεντευκτής: Άρα πιστεύεις οι νόμοι απλά υπάρχουν για να υπάρχουν και δεν ελέγχονται και δεν εφαρμόζονται και δεν υπάρχει κάποιος αν θες να τιμωρήσει αυτούς που τους παραβαίνουν;

Νίκος: Ναι. Αυτό ακριβώς λέω. Γιατί υπάρχουν συμφέροντα.

Συνεντευκτής: Τι εννοείς συμφέροντα;

Νίκος: Υπάρχουν συμφέροντα. Ότι η αγορά, οι ασφαλιστικές εταιρείας από κάποιες τέτοιες συμπεριφορές έχουν κέρδος.

Συνεντευκτής: Ναι

Νίκος: Μεγάλες παραγωγές (.) Αλλά ακόμη και να υπήρχε έλεγχος και να ήταν εγώ σου λέω και αυστηρός έλεγχος, πως ο έλεγχος αυτός θα μπορεί να είναι παρών στη συνομιλία μου με τον πελάτη; Στο ραντεβού με τον πελάτη που κάνουμε ας πούμε

εμείς αυτή τη στιγμή εδώ μέσα στο σπίτι μου. Εγώ θα μπορούσα αυτή τη στιγμή να σου πουλάω ένα ασφαλιστικό προϊόν. Ποιος έλεγχος θα ήταν εδώ για να δει τι σου λέω, πως το λέω, αν αυτά που σου λέω είναι αλήθεια, ποια είναι τα κριτήρια μου για την πρόταση μου.

Συνεντευκτής: Ναι.

Νίκος: Αν έχω βάλει την προμήθεια μου και το οικονομικό κέρδος πάνω από το δικό σου συμφέρον. Υπάρχει λίγο ένα κενό εκεί.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Γενικότερα από ότι έχουμε πει μέχρι τώρα, εσύ ποιον θεωρείς ότι είναι το μεγαλύτερο προσόν για έναν ασφαλιστή ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη και ποιος είναι ο μεγαλύτερος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτόν;

Νίκος: Κοίταξε όπως είπα και πριν το νούμερο ένα, πάλι το ίδιο θα πω, θα μείνω στην αρχική μου θέση, είναι ο μάνατζερ. Είναι ο κόουτς. Να έχεις έναν άνθρωπο ο οποίος να μπορεί να σε εμπνέει, να έχεις έναν άνθρωπο με τον οποίον να μπορείς να τον σέβεσαι, να τον εμπιστεύεσαι, να τον εκτιμάς. Και αυτά τα οποία σου λέει, να ταυτίζονται και με το προσωπικό σου σύστημα ηθικής, το οποίο το βάζω νούμερο δύο. Πολύ ψηλά κι αυτό σαφώς είναι λοιπόν το προσωπικό σύστημα ηθικής.

Συνεντευκτής: Αλλά από ότι καταλαβαίνω θέτεις νούμερο ένα δηλαδή τον μάνατζερ;

Νίκος: Ναι, ναι!

Συνεντευκτής: Δεν πιστεύεις ότι η προσωπική ηθική είναι αυτή που μπορεί να σε κρατήσει;

Νίκος: Την βάζω πάρα πολύ ψηλά. Σαφώς. Την έβαλα νούμερο δύο. Αλλά θεωρώ ότι ένα είναι πάντα ο μάνατζερ. Είναι πάντα ο κόουτς. Είναι ο καπετάνιος του πλοίου σου τελείωσε. Ειδικά σε αυτό το χώρο που είναι τόσο ελεύθερα τα πράγματα. Και μπορείς πολύ εύκολα φύγεις από τη ρότα σου, είναι η πυξίδα σου.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα.

Νίκος: Αν ρωτούσες έναν καπετάνιο τι είναι το πιο σημαντικό, τι θα σου πει; Σαφώς δεν πρέπει να σου πει το πλοίο του; Σαφώς δεν πρέπει να σου πει τις μηχανές του; Όλα θα πρέπει να στα πει. Άλλα νούμερο ένα θα σου βάλει την πυξίδα του. Που πάω. Φτιάχνει τους κανόνες σου ουσιαστικά. Τις γραμμές σου. Δεν γίνεται να μην βαδίζεις

σε αυτήν τη δουλειά με ένα σύνολο κανόνων. (.) Εμένα με έχει βοηθήσει πάρα πολύ αυτό. Σε κάθε πώληση έχω στο μυαλό μου κάποια στάνταρ που πρέπει να ακολουθήσω για να προσφέρω αυτό που οφείλω στον πελάτη. Να ασκήσω σωστά τα καθήκοντά μου.

Συνεντευκτής: Πολύ ωραία. Και ποιος αντίστοιχα είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτό;

Νίκος: Και κάτι ακόμη για το (διακοπή)

Συνεντευκτής: Α πες μου συγνώμη.

Νίκος: Θα το βάλω νούμερο τρία, αν και ξεφεύγει λίγο από αυτά, αλλά είναι να έχεις και λίγο μεγάλη τσέπη. Γεμάτη τσέπη. Γιατί όσο είσαι καλά είναι πολύ πιο δύσκολο να σκεφτείς να ξεφύγεις ηθικά και εδώ ερχόμαστε και στον κίνδυνο. Εάν αυτό που είπα και πριν φτάσεις κάποια στιγμή ω μη γένοιτο τα παιδιά σου πεινάνε και δεν έχουν γάλα να πιουν και ψωμί να φάνε, δεν είναι πολύ πιο εύκολο να ξεφύγεις; Άρα σαφώς δεν είναι και ένας κίνδυνος αυτός;

Συνεντευκτής: Κκατάλαβα. Έχεις δίκιο, ναι.

Νίκος: Το βάζω λοιπόν και αυτό στην τρίτη θέση του κινδύνου γιατί στις πρώτες θα βάλω τα αντίθετα των προηγουμένων. Δηλαδή να έχεις έναν κακό μάνατζερ ή να μην έχεις εσύ ο ίδιος ένα σύστημα ηθικής. Από την οικογένεια σου, από το σχολείο σου.

Συνεντευκτής: Ωραία. Με ποιον τρόπο πιστεύεις ότι θα συνέβαλε στη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη η θέσπιση μίας νομικής υποχρέωσης περί αποκάλυψης της προμήθειας;

Νίκος: Καθόλου.

Συνεντευκτής: Δεν πιστεύεις ότι ίσως να καλυπτόταν κάπως ένα χάσμα μεταξύ των γνώσεων των δικών σου και του πελάτη;

Νίκος: Όχι! Κανένα χάσμα δεν θα καλυπτόταν. Γιατί ας θεωρήσουμε ότι εγώ προτείνω στον πελάτη δύο προϊόντα που το ένα μου δίνει 1% περισσότερη προμήθεια ας πούμε από το άλλο. Και είναι καλύτερο. Όταν του το προτείνω δεν θα θεωρήσει ότι του προτείνω επειδή έχω λόγω μεγαλύτερης προμήθειες τραυματικό άρα αντί να φτάσω να του το προτείνω γιατί αυτό το πρόγραμμα είναι καλύτερο από το άλλο πρέπει να κάτσω να το απολογηθώ γιατί του πρότεινα αυτό που έχει μεγαλύτερη προμήθεια. Δεν έχει κανένα νόημα να απολογηθώ για το γιατί πληρώνομαι, επειδή

άλλοι δεν κάνουν σωστά τη δουλειά τους.

Συνεντευκτής: Άρα δεν πιστεύεις ότι θα συμβάλει κάπου, κάπως στην προστασία του επαγγέλματος γενικότερα ή στην τόνωση του επαγγέλματος ή της ηθικότητας του επαγγέλματος..

Νίκος: Φυσικά και όχι. Σε καμία περίπτωση.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι σε αυτό θα μπορούσε να λειτουργήσει το νομοθετικό πλαίσιο με τη θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και πολιτικών;

Νίκος: Θα το έκανε πιο θα το έκανε πιο δύσκολο το επάγγελμα.

Συνεντευκτής: Πιο δύσκολο τι εννοείς;

Νίκος: Πιο δύσκολο και θα μένανε, θα μένανε λίγοι και καλοί για την ερώτηση που μου έκανες και πριν. Δηλαδή αν μάθαινε ο πελάτης ακριβώς πόσα χρήματα από τη σημερινή μας επικοινωνία θα βγάλει ο ασφαλιστικός σύμβουλος που έχει απέναντι του τότε θα έψαχνε πολύ περισσότερο τον καλό. Γιατί διαφορετικά θα έλεγε συγνώμη, αυτός που είναι απέναντί μου, αυτός ο άνθρωπος θα βγάλει από την επικοινωνία μας 100 €; Ποιος είναι;

Συνεντευκτής: Ναι.

Νίκος: Θα το έκανε πιο δύσκολο. Κατά τ' άλλα το χάσμα να ένωνε σε καμία περίπτωση.

Συνεντευκτής: Επειδή πριν γενικότερα μείναμε στο κομμάτι εποπτείας και αν θες αυστηρότητας κανόνων, πιστεύεις ότι το νέο νομοθετικό πλαίσιο που θα αρχίσει να λειτουργεί από το νέο έτος (διακοπή)

Νίκος: Ποιό; Το Solvency 2;

Συνεντευκτής: Ναι

Νίκος: Που υποτίθεται ότι έχει αρχίσει ήδη να λειτουργεί;

Συνεντευκτής: Α έχει αρχίσει ήδη να λειτουργεί;

Νίκος: Υποτίθεται έχει αρχίσει να λειτουργεί. Από 1/1/17 όπως είχαμε πει και για 1/1/16 θα θεσπιστεί και πραγματικά. Ήδη έχουν γίνει τα πρώτα (ακατάληπτο).

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι θα περιορίσει αυτό που μου είπες προηγουμένως, την ελευθερία ενός επαγγελματία ασφαλιστή στο να κινείται υπέρ των συμφερόντων του

και όχι του πελάτη;

Νίκος: Όχι. Το Solvency 2 αφορά ασφαλιστικές εταιρείες. Δεν αφορά τους επαγγελματίες. Τους ασφαλιστικούς συμβούλους τόσο πολύ. Αφορά τους ασφαλιστικούς συμβούλους το κομμάτι ότι επισημοποιείται με κάθε επισημότητα να το πω έτσι (γέλια), το έντυπο της ανάλυσης αναγκών, που πρέπει να συμπληρώνεται από τους πελάτες, ενισχύεται πολύ το κομμάτι της εποπτείας στις ασφαλιστικές εταιρείες όμως.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι αν υπήρχε ένα εργαλείο που να ισχυροποιεί την εποπτεία του συμβούλους, θεωρείς πως θα λειτουργούσε;

Νίκος: Δεν γνωρίζω τι εργαλείο θα μπορούσε να είναι αυτό. Σίγουρα όμως χρειάζεται. Θα χρειαζόταν.

Συνεντευκτής: Δεν μπορείς όμως να υποθέσεις πιο εργαλείο θα μπορούσε να ελέγξει έναν ασφαλιστή.

Νίκος: Μπορώ. Οι ίδιες ασφαλιστικές εταιρείες.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι είναι εύκολο;

Νίκος: Θεωρώ ότι είναι πολύ εύκολο αλλά όχι συμφέρον.

Συνεντευκτής: Επειδή είπαμε και προηγουμένως ότι υπάρχει και ένα κενό αν θέλεις όχι μόνο από τη νομοθεσία για να ελέγξει τον ασφαλιστή όταν είναι στο σπίτι όπως μου είπες και εσύ με τον πελάτη, η εταιρεία πως θα μπορούσε να το ελέγξει (διακοπή)

Νίκος: Για το κομμάτι του ηθικού διλήμματος δεν μπορεί να το ελέγξει κανείς αυτό.

Συνεντευκτής: Ναι.

Νίκος: Το ηθικό δίλημμα δεν μπορεί να το ελέγξει κανένας. Ούτε θα μπορούσε να το ελέγξει κάποιος ούτε θα είχε νόημα να το ελέγξει κάποιος. Δηλαδή να βγάλει εταιρεία, μία εταιρεία να βγάλει δυο προγράμματα. Υπάρχουν και οι εταιρείες που το έχουν κάνει αυτό. Δύο ίδια προγράμματα αλλά το ένα με μειωμένη προμήθεια. Δηλαδή όσοι δίνανε το άλλο πρόγραμμα θα έπρεπε να τους καταγγέλλει; Δεν έχει κανένα νόημα αυτό και δεν θα μπορούσε να γίνει κάτι τέτοιο.

Συνεντευκτής: Ο περισσότερος έλεγχος υπό την έννοια στο πως θα ενημερώνει ο ασφαλιστής στον πελάτη για το συμβόλαιο που κάνει. Στο (.) Δηλαδή σε ζητήματα ηθικά που γεννώνται στη δραστηριότητα ενός επαγγελματία.

Νίκος: Το κενό αυτό παραμένει. Τη στιγμή της πώλησης δεν είναι κανείς. Είναι μόνο ο ασφαλιστικός σύμβουλος με τον πελάτη του. Δεν είναι κάποιος άλλος στη μέση. Κι ακόμη κι αν υποχρέωνε κάποιον ασφαλιστικό σύμβολο να λειτουργεί με έναν συγκεκριμένο τρόπο δε σημαίνει θα το κάνει κιόλας. Γιατί εποπτεία εκεί δεν μπορεί να ισχύσει. Είναι άλλο οι νόμοι και άλλο η εποπτεία. Ακόμη και αν θεσπιστούν νόμοι η εποπτεία εκεί πέρα πάντα θα χωλαίνει.

Συνεντευκτής: Οκ. Εσύ γενικότερα αν σου δινόταν η δυνατότητα να αλλάξει κάτι στο επάγγελμα, τι θα έκανες για να προστατεύσεις τα συμφέροντα του πελάτη; Θα είχες να προτείνεις κάτι;

(..)

Νίκος: Τι θα έκανα; (.) Θα ασκούσα πολύ μεγαλύτερη, πολύ πιο σκληρή εποπτεία στις μικρές ασφαλιστικές εταιρείες που δεν τηρούν τα περιθώρια φερεγγυότητας, γιατί οι μικρές ασφαλιστικές εταιρείες που δεν τηρούν τα περιθώρια φερεγγυότητας, είναι αυτές οι εταιρείες που δεν θα τις επέλεγαν ασφαλιστικοί σύμβουλοι για τους πελάτες τους και επειδή δεν θα τους επέλεγαν προσφέρουν μεγαλύτερη αμοιβές μεγαλύτερες προμήθειες για να τους δελεάσουν να τις επιλέγουν. Άρα ουσιαστικά αυτό οδηγεί κάποιους ασφαλιστές να τις επιλέγουν και όλο αυτό είναι ένας κύκλος. Γιατί αυτό το προϊόν που τελικά δεν είναι καλό θα καταλήξει σε έναν πελάτη. Αν αυτός ο πελάτης χρειαστεί να έχει, να έχει πρόβλημα και να το χρησιμοποιήσει και η ασφαλιστική κλείσει θα μείνει ακάλυπτος. Αν μείνει ακάλυπτος θα χαλάσει όλο το νόημα της αγοράς και τελικά αυτό χτυπά σε εμένα, στους πελάτες, σε όλους.

Συνεντευκτής: Αυτός ο κύκλος που δημιουργείται πιστεύεις ότι τον γνωρίζουν; Όχι μόνο οι μικρές εταιρείες αλλά και οι επαγγελματίες σύμβουλοι που προτείνουν αυτές τις εταιρείες στους πελάτες τους;

Νίκος: Φυσικά και το γνωρίζουν. Δεν γνωρίζει ένας ασφαλιστικός σύμβουλος ότι η εταιρεία που προτείνει είναι μικρή;

Συνεντευκτής: Και το κάνει πιστεύεις για ποιο λόγο και τελικά την προτείνει;

Νίκος: Γιατί του δίνει μεγαλύτερη προμήθεια.

Συνεντευκτής: Ναι.

Νίκος: Αλλά αυτοί ασφαλιστικοί σύμβουλοι πάντα εκεί θα μείνουν. Δεν θα πάνε ποτέ παραπάνω. Ούτε ηθικά, ούτε οικονομικά. Υπάρχει ένα ταβάνι σε αυτό. Λίγοι είναι αυτοί που καταφέρνουν με αυτόν τον τρόπο να ανέβουν οικονομικά.

Συνεντευκτής: Αυτή η νοοτροπία πιστεύεις ότι υπάρχει γενικότερα στο επάγγελμα; Κι από τον κόσμο και από τους ίδιους τους ασφαλιστές ότι νούμερο ένα θέση είναι η προμήθεια.

Νίκος: Όχι. Δεν θεωρώ ότι είναι κυρίαρχη άποψη. Σε καμία περίπτωση.

Συνεντευκτής: Όχι σαν άποψη. Σαν νοοτροπία περισσότερο. Πιστεύεις ότι ισχύει κάτι τέτοιο ή όχι;

Νίκος: Δεν θεωρώ ότι είναι η κυρίαρχη νοοτροπία αυτή, όχι. Θεωρώ ότι υπάρχει σε μεγάλο βαθμό όμως.

Συνεντευκτής: Επειδή έχουμε μιλήσει περισσότερο για τη δική σου στάση ως επαγγελματία, πιστεύεις ότι θα πρέπει να αλλάξει κάτι και από την πλευρά του πελάτη; Για να μπορεί κι εκείνος αν θες να φτιάξει το θεσμό του επαγγελματία ασφαλιστή.

Νίκος: Ο πελάτης δεν θα φτιάξει από μόνος του. Ο πελάτης για μένα ποτέ δε φταίει. Ας φτιάξουμε πρώτα εμείς ως ασφαλιστικοί σύμβουλοι, ας εκπαιδεύσουμε τους πελάτες μας σωστά, ας βοηθήσουμε στο να αποκτήσουν παιδεία ασφαλιστική. Γιατί το γεγονός ότι δεν έχουν ασφαλιστική παιδεία πελάτες ποιος φταίει; Η τηλεόραση θα μου πεις , δεν έχει κάνει ποτέ διαφήμιση σχετικά με το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης. Οκ. Για πόσους θεσμούς έχει κάνει; Δεν είναι αυτό. Η ασφαλιστική παιδεία δημιουργείται από εμάς τους ίδιους. Όσο εμείς οι ίδιοι δεν λειτουργούμε προς αυτή τη κατεύθυνση, προς την εκπαίδευση δηλαδή των πελατών, αλλά λειτουργούμε προς άλλες κατευθύνσεις ιδίου οφέλους, αυτό θα συμβαίνει.

Συνεντευκτής: Και μία τελευταία ερώτηση, ποια είναι η άποψή σου για το μέλλον του επαγγέλματος;

Νίκος: Θα σου απαντήσω σε αυτό, απλά να σου πω και για το προηγούμενο κάτι, για το κομμάτι της παιδείας. Ασφαλιστική παιδεία δεν είναι ότι δεν υπάρχει στη χώρα. Ασφαλιστική παιδεία τι είναι; Ότι εγώ γνωρίζω έναν κίνδυνο, ξέρω ότι είναι εκεί, υπάρχει και αποφασίζω να μην τον ασφαλίσω. Δεν ισχύει αυτό. Αν πάει ένας σωστός ασφαλιστικός σύμβουλος επαγγελματίας και εξηγήσει στον πελάτη τους κινδύνους μιας μικρής ασφαλιστικής εταιρείας, τους κινδύνους ενός συμβολαίου που δεν το καλύπτει σωστά, ο πελάτης κατά πάσα πιθανότητα δεν θα ακολουθήσει αυτήν την επιλογή. Άρα δεν υπάρχει έλλειψη ασφαλιστικής συνείδησης και ασφαλιστικής παιδείας. Υπάρχει έλλειψη αντίληψης κινδύνου. Και σε αυτό φταίμε εμείς!

Συνεντευκτής: Κατάλαβα.

Νίκος: Ποια ήταν η ερώτηση τελευταία;

Συνεντευκτής: Ποια είναι η άποψή σου για το μέλλον του επαγγέλματος;

Νίκος: Ότι ακόμη είναι σε νευρικό στάδιο.

Συνεντευκτής: Στην Ελλάδα συγκεκριμένα η γενικότερα

Νίκος: Στην Ελλάδα, για την Ελλάδα μιλάω. Και παγκοσμίως αλλά ειδικά γα την Ελλάδα μιλάω που είμαστε. Είναι ακόμη σε εμβρυϊκό στάδιο. Πρέπει να μεγαλώσει πολύ ακόμη.

Συνεντευκτής: Ωραία.

Νίκος: Θα αναπτυχθεί πάρα πολύ. Θεωρώ ότι θα γίνει πιο σκληρή εποπτεία και πρέπει να είναι πιο σκληρή εποπτεία ούτως ή άλλως. Ότι θα αποκτήσω ασφαλιστή συνείδηση πελάτες, ότι θα μείνουν καλοί, όλο λιγότεροι αλλά καλοί επαγγελματίες στο χώρο. Ότι θα γίνει ένα κλαμπ λίγο πιο ελιτίστικο.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις δηλαδή ότι θα μειωθεί η προσέλευση των νέων επαγγελματιών, των νέων παιδιών που εισέρχονται στο χώρο;

Νίκος: Έτσι θεωρώ. Έτσι πιστεύω. Έτσι πιστεύω.

Συνεντευκτής: Στο γραφείο σου αυτό πως το βλέπεις; Βλέπεις αυτήν την μείωση; Υπάρχει μία σταθερότητα;

Νίκος: Στη συγκεκριμένη περίοδο η ανεργία είναι σε πάρα πολύ υψηλά επίπεδα και ο κλάδος μας δίνει τη δυνατότητα σε όλους να ξεκινήσουν να εργάζονται άμεσα χωρίς κάποια συγκεκριμένα κριτήρια, χωρίς κάποιο βασικό μισθό. Επομένως όλοι μπορούν να ξεκινήσουν στο χώρο. Και επειδή υπάρχει ανεργία πολλοί είναι εκείνοι οι οποίοι ξεκινάνε. Επομένως δεν μπορώ να πω ότι βλέπω μείωση. Βλέπω αύξηση. Είναι λίγοι όμως αυτοί που μένουν τελικά. Και αυτό είναι το οποίο μας ενδιαφέρει. Δεν είναι πόσοι μπαίνουν, είναι πόσοι μένουν.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Λοιπόν, να σε ευχαριστήσω πάρα πολύ για το χρόνο που μούδιαζες.

Νίκος: Εγώ, εγώ ευχαριστώ.

Συνεντευκτής: Σε ευχαριστώ πολύ.

Συνέντευξη ν.2.

ΣΚΗΝΙΚΟ

Συμμετέχων: Γιάννης Χατζηγιαννάκης

Ηλικία: 24 ετών

Φύλο: Άνδρας

Επάγγελμα: Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας: 2 έτη

Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης: 22 Οκτωβρίου 2016, στο σπίτι του συνεντευξιαζόμενου

Διάρκεια Συνέντευξης: 49:09

Απομαγνητοφώνηση

Συνεντευκτής: Καλησπέρα.

Γιάννης: Καλησπέρα.

Συνεντευκτής: Πρώτα απ' όλα θα ήθελα να σε ευχαριστήσω που με δέχτηκες για να κάνουμε αυτή τη συνέντευξη. Όπως σου είχα πει και σε έχω ενημερώσει ήδη η συνέντευξη αφορά το επάγγελμα σου, το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Γιάννης: Του ασφαλιστικού συμβούλου, ναι εντάξει.

Συνεντευκτής: Του ασφαλιστικού συμβούλου, ναι. Για αρχή λοιπόν θα ήθελα να μου μιλήσεις λίγο για σένα, για την οικογένειά σου.

Γιάννης: Είμαι 24 ετών, είμαι σε αυτό το επάγγελμα περίπου δύο χρόνια. Μάλιστα σε δύο μήνες κλείνω δύο χρόνια. Ζω με τους γονείς μου, δεν έχω αδέλφια, είμαι μόνος μου, εντάξει καλό είναι αυτό (γέλια). Ε**ε** αυτό. Μένουμε στη Βούλα. Χρειάζεται να σου πω κάτι άλλο;

Συνεντευκτής: Εργάζεσαι σε γραφείο αυτή τη στιγμή; Είσαι σε γραφείο;

Γιάννης: Ναι ναι σε γραφείο είμαι.

Συνεντευκτής: Είναι κοντά το γραφείο αυτό;

Γιάννης: Κοντά είναι ναι κοντά είναι. Ειδικά το πρωί που πηγαίνω και δεν έχει

κίνηση πάρα πολύ κοντά είναι. Σε 10 λεπτά είμαι εκεί.

Συνεντευκτής: Σε αυτό το γραφείο βρίσκεσαι από την αρχή που ξεκίνησε επάγγελμα;

Γιάννης: Όχι όχι. Ήμουν άλλο, ήμουν σε άλλο στην αρχή. Ευτυχώς τώρα έχω πάει σε αυτό.

Συνεντευκτής: Τι; Πρόλαβες μέσα σε δύο χρόνια και άλλαξες γραφείο; Γιατί έφυγες από το προηγούμενο; Αν και θα το δούμε στη συνέχεια.

Γιάννης: Πολύ πιο γρήγορα θα είχα φύγει από το προηγούμενο αλλά τέλος πάντων. Δεν ήταν οι συνθήκες όπως θα ήθελα. Ήμουν έτοιμος να αφήσω και το επάγγελμα αν ήταν έτσι όλα τα γραφεία. Αλλά ευτυχώς βρέθηκε στο δρόμο μου αυτό το γραφείο από έναν κοινό γνωστό. Ήρθα σε αυτό το γραφείο, είμαι ένα χρόνο σχεδόν και ουσιαστικά έχω δει πως λειτουργεί το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου πραγματικά. Ουσιαστικά δηλαδή θα μπορούσα να σου πω ότι είμαι ένα χρόνο στο χώρο και όχι δύο. Ήταν τελείως διαφορετικοί οι κανόνες λειτουργίας θα σου έλεγα στο παλιό, στο άλλο.

Συνεντευκτής: Οκ.

Γιάννης: Ήμουν και πιο μικρός, χωρίς καθόλου εμπειρία από το επάγγελμα(.)

Συνεντευκτής: Πολύ ενδιαφέροντα αυτά που μου λες, θα το δούμε αυτά στη συνέχεια. Για αρχή θέλω λίγο (διακοπή)

Γιάννης: Ενδιαφέρονται για σένα. Για μένα δεν ήταν καθόλου ενδιαφέροντα. Τέλος πάντων (γέλια).

Συνεντευκτής: (γέλια) Τόσο καλά;

Γιάννης: Καθόλου καλά, καθόλου καλά.

Συνεντευκτής: Οκ. Ωραία.

Γιάννης: Δεν ξέρω άμα έχει να κάνει με τη συγκεκριμένη συνέντευξη άμα είναι να στα πω αλλά (.)

Συνεντευκτής: Θα το δούμε μετά. Θα υπάρξουν ανάλογες ερωτήσεις. Με ενδιαφέρει να μου πεις για αυτά. Για αρχή θέλω να μου πεις λίγο για το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου αν αποτελεί μια προσωπική σου επιλογή η οποία βρισκόταν εξαρχής στο μυαλό σου;

Γιάννης: Όχι, δεν βρισκόταν εξαρχής μυαλό μου. Ήταν ένα γραφείο που ήταν κοντά στο σπίτι μου, δούλευε ένας θείος μου παλαιότερα εκεί πέρα, έψαχνα για δουλειά μου πρότειναν να πάω να δοκιμάσω και πήγα. Αυτό.

Συνεντευκτής: Τι ακριβώς σε τράβηξε και τελικά δέχθηκες να εμπλακείς;

Γιάννης: Ότι ήμουν άνεργος. Στην αρχή ότι ήμουν άνεργος και ήταν μία δουλειά που μου έδινε από την επόμενη μέρα δυνατότητα να δουλέψω. Αυτό τίποτε άλλο. Στην αρχή.

Συνεντευκτής: Οκ. Εσύ πώς θα το περιέγραφες το επάγγελμα;

Γιάννης: Πως θα περιέγραφα το επάγγελμα (.)

Συνεντευκτής: Είσαι ήδη δύο χρόνια, δεν ξέρω αν αυτό είναι μεγάλο χρονικό διάστημα για να μπορείς να το περιγράψεις.

Γιάννης: Όχι δεν είναι μεγάλο. Μάλιστα νέος θεωρούμε ακόμη, προφανώς. Έχω πάρα πολλά πράγματα ακόμη να μάθω. Πώς θα το περιέγραφα; Από τι άποψη; Οικονομική, ηθική, κοινωνική; Από ποια άποψη πως θα το περιέγραφα;

Συνεντευκτής: Δώσε μου ένα γενικό πλαίσιο. Ένα γενικό ορισμό άμα θέλεις.

Γιάννης: Εντάξει εμένα μου αρέσει πάρα πολύ το επάγγελμα αυτό, μου αρέσει το ότι είναι μια καριέρα, το ότι δηλαδή μπορώ να ξεκινήσω σήμερα χωρίς κάποιο βασικό μισθό και είναι ένα επάγγελμα το οποίο έχει απόλυτη δικαιοσύνη, όσο δουλέψεις τόσα θα βγάλεις, να στο πω έτσι απλά. Έχει κοινωνική αναγνώριση. Έχεις τη δυνατότητα να βάλεις το δικό σου προσωπικό στοιχείο, τη δική σου προσωπική ηθική. Ε όλα αυτά νομίζω (.) Έχει ελευθερίες, πάρα πολλές ελευθερίες. Νομίζω ότι όλα αυτά το καθιστούν πάρα πολύ θετικό. Να ας πούμε σου λέω και τώρα που είναι πως το λένε, που πέρασε το καλοκαίρι, είμαστε σχεδόν δύο μήνες μετά το καλοκαιράκι, ο μόνος που μπορούσε να πάω όπου θέλω, ήμουν εγώ από όλους τους φίλους μου. Γιατί ήμουν ο μόνος που δεν είχα χρόνο συγκεκριμένο με τη δουλειά. Πότε θες να φύγουμε, τη Δευτέρα. Φεύγουμε.

Συνεντευκτής: Α ελευθερία απόλυτη.

Γιάννης: Ε ναι.

Συνεντευκτής: Ωραία. Εε αυτό (διακοπή)

Γιάννης: Έτσι δεν είναι; Ελεύθερος επαγγελματίας είμαι.

Συνεντευκτής: Αυτά τα θετικά στοιχεία που βρίσκεις στο επάγγελμα εσύ θεωρείς ότι τα βρίσκει και ο κόσμος; Δηλαδή γενικότερα ποια θεωρείς ότι είναι η στάση του κόσμου απέναντι στο επάγγελμα του ασφαλιστή;

Γιάννης: Θετική, θετική είναι. Θετική. Σου λέω βλέπω πολύ μεγάλη κοινωνική αναγνώριση στο πρόσωπο μου όταν λέω ότι είμαι ασφαλιστικός σύμβουλος. Δεν βλέπω κάτι κατακριτικό στο βλέμμα τους. Αντίθετα.

Συνεντευκτής: Δηλαδή πιστεύεις ότι η γενικότερη στάση του κόσμου απέναντι στο επάγγελμα είναι θετική;

Γιάννης: Εγώ έτσι το βλέπω. Έτσι το βλέπω. Έχει πολλά θετικά στοιχεία. Εντάξει σίγουρα υπάρχουν και αυτοί που θα πουν αρνητικά, αλλά εγώ το δέχομαι πολύ όμορφα.

Συνεντευκτής: Αρνητικά όπως;

Γιάννης: Εε εντάξει είσαι ασφαλιστής με -ήτα και τέτοια.

Συνεντευκτής: Τι είναι ασφαλιστής με -ήτα;

Γιάννης: Ασφαλιστής με -ητα, ληστής δηλαδή (γέλια)

Συνεντευκτής: Γιατί πιστεύεις ότι το λένε αυτό;

Γιάννης: Ε γιατί δεν ξέρουν. Άλλοι λένε δικηγόροι ασφαλιστές γιατροί τα βάζουνε όλα σε μια, σε ένα τσουβάλι και λένε αυτά. Δεν έχουν κάποιο συγκεκριμένο λόγο. Α φάγατε τα λεφτά του κόσμου και αναφέρονται σε αμοιβαία κεφάλαια που καμία σχέση δεν έχουν με ασφαλιστικά, με εγγυημένα επιτόκια. Γενικά καμία σχέση. Δεν έχουν ιδέα αυτοί που το λένε. Εντάξει εγώ, εντάξει μικρός είμαι στο χώρο. Μην περιμένεις να σου πω κάποια παγιωμένη άποψη στηριγμένη πάνω σε χρόνια στο χώρο. Αυτό που αντιλαμβάνομαι.

Συνεντευκτής: Οκ κατάλαβα. Ωραία. Άρα για σένα ποιο είναι το πιο μεγάλο κέρδος που θεωρείς ότι απολαμβάνεις μέσα από τη δουλειά σου;

Γιάννης: Αυτά που είπα πριν. Είναι η ελευθερία μου, η ελευθερία κινήσεων, είναι το οικονομικό το ότι δεν έχει ταβάνι, είναι η αναγνώριση που βλέπω από τους πελάτες (διακοπή)

Συνεντευκτής: Σε σχέση με τους πελάτες; Ποιο θα χαρακτήριζες ότι είναι το πιο μεγάλο κέρδος σου από την άσκηση των καθηκόντων σου σαν επαγγελματίας

ασφαλιστής;

Γιάννης: Από τους πελάτες;

Συνεντευκτής: Σε σχέση με τους πελάτες.

Γιάννης: Αυτό που είπα πριν. Η αναγνώριση ότι με βλέπουν ως ένα πολύ σημαντικό μέλος της κοινωνίας, με θέλουν δίπλα τους, ζητάνε έναν σωστό επαγγελματία. Επειδή δεν μπορούν να τον βρουν εύκολα στο πρόσωπο μου, πιστεύω ότι το βλέπουν και για αυτό με εμπιστεύονται και όλα αυτό εμένα μου βγάζει θετικά συναισθήματα.

Συνεντευκτής: Τι πιστεύεις ότι προσφέρεις ως επαγγελματίας ασφαλιστής;

Γιάννης: Ασφάλεια, εξασφάλιση, σιγουριά για το μέλλον, οικονομική ελευθερία, ελευθερία σκέψεων και ελευθερία κινήσεων. Ηρεμία στον ύπνο.

Συνεντευκτής: Άρα θα μπορούσες να πεις ότι και αυτό είναι ένα κέρδος.

Γιάννης: Βέβαια. Προφανώς. Γι' αυτό λέω. Η αναγνώριση γενικότερα του πως με βλέπουν οι πελάτες. Με βλέπουν ως ένα πολύ σημαντικό μέλος της κοινωνίας που έχω να προσφέρω πολλά.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Από την άλλη; (Διακοπή)

Γιάννης: Έτσι το αντιλαμβάνομαι εγώ. Δεν μπορώ να πω ότι όλοι οι συνάδελφοι μου το βλέπουν με τον ίδιο τρόπο.

Συνεντευκτής: Δεν το συζητώ.

Γιάννης: Για αυτό και σου είπα και για το προηγούμενο γραφείο, δεν ξέρω πως μπορούμε να εκφραστούμε στη συγκεκριμένη συνέντευξη αλλά το προηγούμενο γραφείο (.)

Συνεντευκτής: Θέλω να είσαι ελεύθερος! Όσο πιο ελεύθερος γίνεται. Όπως είσαι στο επάγγελμα σου έτσι και στη συνέντευξη.

Γιάννης: Ωραία ήταν ένα μπουρδέλο! (Γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια) Τόσο καλά; (Πολλά γέλια)

Γιάννης: (πολλά γέλια)

Συνεντευκτής: Μου έχεις λίγο εξάψει τη φαντασία, θα το δούμε αυτό πιο μετά. Αντιστοίχως (.) (γέλια)

Γιάννης: (γέλια) Αυτό βάλτο, με μπιπ γράψε το.

Συνεντευκτής: Όχι όχι. Πρέπει να είμαι σωστός. Θα το βάλω κανονικά.

Γιάννης: Τουλάχιστον βάλε με με ψευδώνυμο.

Συνεντευκτής: Ε αυτό είναι σίγουρο. Στο έχω πει.

Γιάννης: Ναι. Δεν θέλω με τίποτα να (.)

Συνεντευκτής: Όχι εντάξει. Ποιος πιστεύεις λοιπόν αντιστοίχως, είπες για το κέρδος, ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιμετωπίζεις κατά την άσκηση των καθηκόντων σου;

Γιάννης: Το κέρδος (γέλια). Το οικονομικό κέρδος δηλαδή ένας κίνδυνος να σε ωθήσει σε λάθος επιλογές.

Συνεντευκτής: Μπορείς να μου το εξηγήσεις αυτό; Τι εννοείς;

Γιάννης: Ναι. Θέλω να πω ότι δεν δίνουν όλες οι ασφαλιστικές ακριβώς το ίδιο ποσοστό προμήθειας, ούτε όλα τα προϊόντα δίνουν το ίδιο ποσοστό προμήθειας. Επομένως, σε μερικούς μπορεί να υπάρξει κάποιος κίνδυνος στο ποια προϊόντα θα προωθήσουν. Υπάρχει και ο κίνδυνος στο πως θα το πουλήσουν στον πελάτη. Να αποκρύψουν κάποια πράγματα, να παραποιήσουν κάποια χαρακτηριστικά του προϊόντος με σκοπό τη διευκόλυνση της πώλησης και την ολοκλήρωση της υπογραφής. Πολλά πράγματα.

Συνεντευκτής: Εσύ γνωρίζεις ασφαλιστές που το έχουν πράξει αυτό, που έχουν κινηθεί έτσι;

Γιάννης: Γνωρίζω αρκετούς από το παλιό το γραφείο.

Συνεντευκτής: Είπαμε από το (.) Το μπουρδέλο (γέλια). Και πως αξιολογείς αυτήν την στάση, αυτήν την επαγγελματική πρακτική;

Γιάννης: Ε αντιεπαγγελματική το λιγότερο. Ανήθικη ως ανθρώπινη πράξη. Τώρα τι άλλο μπορώ να πω. Νομίζω ότι είναι ξεκάθαρο το πώς το χαρακτηρίζω.

Συνεντευκτής: Εσύ δεν είσαι πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα σε αυτό το επάγγελμα.

Γιάννης: Όχι. Είμαι ελάχιστο θα έλεγα. Δύο χρόνια δεν είναι τίποτα για αυτό το χώρο. Για κάποιο άλλο μπορεί να είναι πολύ, για αυτό δεν είναι τίποτα.

Συνεντευκτής: Έχουν υπάρξει περιπτώσεις στην καριέρα σου, τη μέχρι τώρα καριέρα σου, στη διετή περίπου καριέρα σου, που να νιώθεις ότι σε οδηγεί πιο πολύ το κέρδος;

Γιάννης: Όχι ποτέ!

Συνεντευκτής: Π.χ. σε μια πώληση;

Γιάννης: Ποτέ. Κάποιοι βέβαια μου λένε ότι ίσως να είναι και η ηλικία. Ότι είμαι ακόμη μικρός. Αλλά εγώ δεν το βλέπω έτσι. Τουλάχιστον σήμερα.

Συνεντευκτής: Τι εννοείς; Ότι σου λένε κάποιοι ότι επειδή σε μικρός δεν είσαι ακόμη (.)

Γιάννης: Ε ναι. Ότι λόγω ηλικίας μπορεί να είμαι πιο πολύ κολλημένος στις αρχές μου ενώ μεγαλώνοντας που μπαίνουν μέσα και άλλοι παράγοντες, όπως η οικονομική ανάγκη, οικογένειες και τα λοιπά, ότι αυτό κάποια στιγμή τους αλλάζει. Εγώ δεν μπορώ να το δω αυτό, ούτε το ενστερνίζομαι. Αλλά εντάξει δεν ξέρω τι άλλο να πω. Πάντως (διακοπή)

Συνεντευκτής: Εσύ πιστεύεις ότι ο λόγος που δεν έχεις κινηθεί έτσι είναι ποιος μέχρι τώρα;

Γιάννης: Το προσωπικό μου ηθικό αξιακό σύστημα, νούμερο ένα το βάζω αυτό και νούμερο δύο στο γραφείο που είμαι τώρα και η καθοδήγηση που έχουμε από τον αρχηγό μας. Από τον μάνατζέρ μας.

Συνεντευκτής: Άρα για να καταλάβω ότι χαρακτηρίζεις ως σημαντική τη συμβολή του μάνατζερ (διακοπή)

Γιάννης: Πολύ σημαντική. Πολύ σημαντική. Δεν το έχω νούμερο ένα γιατί αν ήταν το νούμερο ένα και στο προηγούμενο γραφείο θα λειτουργούσα πολύ διαφορετικά. Νούμερο ένα είναι σαφώς το ηθικό μου αξιακό μου σύστημα και μόνο αυτό. Αλλά από κει και πέρα σίγουρα νούμερο δύο θα βάλω το μάνατζερ.

Συνεντευκτής: Δηλαδή (διακοπή)

Γιάννης: Όχι μόνο το μάνατζερ. Νούμερο δύο αν μπορούσα θα έβαζα το μάνατζερ και νούμερο τρία θα έβαζα το γενικότερο περιβάλλον γύρω μου, από τους συναδέλφους μου. Βέβαια και αυτοί επηρεάζονται από το μάνατζερ. Άρα ουσιαστικά, ναι οκ το μάνατζερ (διακοπή)

Συνεντευκτής: Ναι ίσως είναι το περιβάλλον ενδεχομένως. Μπορείς να μου πεις λίγο στο περίπου, άντε για να σου δώσω αυτό το πάτημα, έφτασε η ώρα, τι συνέβαινε στο παλιό σου γραφείο;

Γιάννης: Δεν είναι κάτι περίπλοκο, ούτε κάτι το οποίο δεν μπορώ εύκολα να το αναλύσω. Δύο τρεις προτάσεις είναι. Τι συνέβαινε στο παλιό γραφείο; Είχαμε πολύ μεγάλη πίεση για πωλήσεις και ουσιαστικά είχα φτάσει να νιώθω ότι το μόνο πράγμα που δεν κοιτούσαμε ήταν το συμφέρον του πελάτη. Μας λέγανε τρεις λέξεις κάθε φορά από το πρωί μέχρι το βράδυ, τρεις λέξεις. Πούλα πούλα πούλα. Εγώ αυτό το πράγμα δεν το μπορούσα. Δεν είμαι ούτε πωλητής της Cosmote ή της Vodafone, μην κάνουμε τώρα τοποθέτηση προϊόντος

Συνεντευκτής: (γέλια)

Γιάννης: Αλλά ναι. Εγώ ποτέ δεν ένιωθα έτσι όταν μπήκα στο χώρο. Δεν με ένοιαζε το πούλα πούλα πούλα. Έτσι; Εμένα με ένοιαζε το νοιάξου, νοιάξου, νοιάξου. Αυτό δεν το είδα στο γραφείο το προηγούμενο, το είδα σε αυτό. Ε για αυτό και έφυγα από το προηγούμενο. Το μόνο που φαινόταν να το ενδιαφέρει ήταν τα αποτελέσματα. Και α, κυνηγάμε ένα στόχο στη χ ασφαλιστική, πάμε να μεταφέρουμε την παραγωγή μας προς τα εκεί. Ναι μα αλλά η τάδε εταιρεία έχει καλύτερα προϊόντα. Ναι αλλά εμείς πουλάμε αυτή και γιατί πουλάμε αυτή; γιατί έχουμε να πάρουμε κάποιο bonus. Εγώ δεν συνεχίζω έτσι.

Συνεντευκτής: Και αυτήν την πολιτική την έθετε ο μάνατζερ;

Γιάννης: Βέβαια. Όλα από εκεί ξεκινάνε.. Όλα από εκεί ξεκινάνε.

Συνεντευκτής: Δεν ξέρω πως το αναφέρετε εσείς είναι μάνατζερ, είναι διευθυντής;

Γιάννης: Ο συγκεκριμένος ήταν διευθυντής. Άσχετα αν κάποιοι τον έλεγαν μάνατζερ. Έχει πολύ μεγάλη διαφορά για μένα η έννοια. Αυτός ήταν ο διευθυντής. Αυτός ήταν ο διευθυντής, ο οποίος είχε μία εταιρεία ασφαλιστικών συμβούλων να στο πω έτσι και ήταν αυτός ο οποίος κατεύθυνε τους ασφαλιστές σε κάποιες συγκεκριμένες τακτικές. Δεν είναι αυτή η πλειονότητα της αγοράς που ήμουν. Σε καμία περίπτωση, έτσι; Σε καμία περίπτωση. Απλά έτυχε να είμαι, να το πω έτσι, άτυχος στην πρώτη μου επιλογή.

Συνεντευκτής: Εσύ αυτά τα συζητούσες στο σπίτι σου; Μιλούσες για τις τακτικές;

Γιάννης: Τα συζητούσα. Ειδικά με τον πατέρα μου. Ήταν πολύ εναντίον και εκείνος

με αυτά. Βέβαια μου έλεγε ότι ίσως έτσι να είναι η αγορά και ίσως να μην μπορώ εγώ να ανταπεξέλθω σε αυτά, μήπως να κάνω κάτι άλλο. Αλλά τελικά δεν ήταν ούτε έτσι, γιατί όταν προσπάθησα και ευχαριστώ το Θεό που με οδήγησε στο να προσπαθήσω άλλη μία φορά, να πάω σε ένα άλλο γραφείο, είδα ακριβώς αυτά τα οποία ήθελα να δω.

Συνεντευκτής: Άρα σε αυτό το γραφείο που βρίσκεσαι τώρα, ποια πιστεύεις ότι είναι η διαφορά;

Γιάννης: Αυτό το ότι δεν κοιτάμε το πως θα πουλήσουμε, τι θα πουλήσουμε, αν θα πετύχουμε τους στόχους μας. Αυτά είναι δευτερεύοντα και είναι πράγματα που έρχονται αν πρώτα απ' όλα αποκτήσεις δραστηριότητα και ενδιαφέρον για τον πελάτη σου.

Συνεντευκτής: Στο γραφείο τώρα που είσαι, από ότι κατάλαβα ο μάνατζερ έχει μία καλή θέση, καλύτερη από τον προηγούμενο;

Γιάννης: Δεν το συζητάω.

Συνεντευκτής: Οι συνεργάτες; Θεωρείς ότι έχουν το ίδιο επίπεδο πλέον με το μάνατζερ; Έχεις βρει κάποιες εξαιρέσεις;

Γιάννης: Ίδιο επίπεδο με τον μάνατζερ δεν έχουν, αλλά σε σχέση με εκεί που ήμουν πριν είναι πάρα πολύ καλά. Είμαι πάρα πολύ καλά. Και το βλέπω. Ότι ένας βοηθάει τον άλλον, ο ένας ενδιαφέρεται για το πώς πηγαίνει ο άλλος, θα τον βοηθήσει, θα πει έλα να σε βοηθήσω. Τι συμβόλαια κρατάς στα χέρια σου; Α είναι Εθνική Ασφαλιστική; Φέρε εδώ να τα δω, να δούμε τι μπορούμε να προτείνουμε καλύτερο στον πελάτη. Μην του δώσεις πρωτοβάθμια από τη Generali ή συγγνώμη από την Interamerican, δώσε από την Generali που έχει περισσότερους γιατρούς. Δώσε του και ένα νοσοκομειακό Interasco να του καλύψει τις ανάγκες, δώσε και ένα έξτρα πρόγραμμα ατυχηματικού Interasco ας πούμε για να μπορείς να καλύψεις όλο το φάσμα των νοσοκομειακών του αναγκών. Γενικότερα προτεραιότητα έχουμε τον πελάτη. Ο ένας βοηθάει τον άλλον γιατί είναι μέσα στη φιλοσοφία που έχει δημιουργηθεί.

Συνεντευκτής: Ποια πιστεύεις ότι θα ήταν η τύχη ενός ασφαλιστή, ενός ας πούμε ασφαλιστή, ο όποιος θα είχε ας πούμε ένα χαλαρό ηθικό σύστημα στο προηγούμενο γραφείο και ποια θα ηταν η τύχη του σε αυτό το γραφείο που είσαι τώρα.

Γιάννης: Στο παλιό γραφείο θα ήταν ένας από τους πολλούς, σε αυτό γραφείο που είμαι τώρα πιστεύω ότι θα είχε θέση πολύ λίγους μήνες μαζί μας.

Συνεντευκτής: Υπό την έννοια (διακοπή)

Γιάννης: Δεν νομίζω να άφηνε ο μάνατζερ μας έναν τέτοιο άνθρωπο με χαλαρό αξιακό σύστημα να συνεχίσει μαζί μας.

Συνεντευκτής: Άρα ο μάνατζερ είναι κοντά στο γραφείο (διακοπή)

Γιάννης: Πάρα πολύ.

Συνεντευκτής: Τα ελέγχει γρήγορα αυτά; Υπάρχει γρήγορη αντίδραση;

Γιάννης: Δεν το συζητώ όλη τη μέρα μέσα στο γραφείο είναι. Καταρχήν βλέπει ξέρει μυρίζει τα πάντα ή τουλάχιστον αυτή την άποψη μας δείχνει, ότι μυρίζει τα πάντα. Ότι ξέρει τα πάντα, ότι γνωρίζει ακριβώς το τι γίνεται.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι αν δεν ήταν εκεί προφανώς θα υπήρχαν πιο χαλαρές αντιδράσεις;

Γιάννης: Α δεν ξέρω τι αξιακό σύστημα έχει ο καθένας.

Συνεντευκτής: Όχι, αν δεν ήταν εννοώ κοντά σε σας.

Γιάννης: Σίγουρα θα ήταν διαφορετικά. Δεν ξέρω αν θα ήταν διαφορετικά από την άποψη ηθικής αντιμετώπισης, σίγουρα όμως η παραγωγική δραστηριότητα θα ήταν διαφορετική.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι θα μπορούσε κάποιος με ένα χαλαρό αξίωμα ηθικό, να έρθει στο γραφείο και ενδεχομένως ο μάνατζερ να τον κατευθύνει, να το πω έτσι, στο σωστό δρόμο;

Γιάννης: Τι να πω. Ενδεχομένως και ναι.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι έχει τη δύναμη αυτή ο μάνατζερ;

Γιάννης: Πιστεύω ότι την έχει ναι. Αλλά από την άλλη δεν το έχω δει κιόλας να συμβαίνει, να σου πω την αλήθεια.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Άρα εσύ σε αυτό το γραφείο δεν έχεις νιώσει ποτέ πίεση από συνεργάτες σου να κάνεις μια πετυχημένη πώληση, υποβαθμίζοντας αντιστοίχως τα συμφέροντα του πελάτη.

Γιάννης: Τους συνεργάτες δεν τους νοιάζει, τους συναδέλφους μου. Δεν τους

νοιάζει.

Συνεντευκτής: Ίσως από εσωτερικό ανταγωνισμό ενδεχομένως.

Γιάννης: Τι να νιώσω πίεση τι; Ότι είναι παραπάνω από εμένα αυτός, κάτσε να πάω να (.) Α εμείς δεν λειτουργούμε με μπόνους, θέσεις στο γραφείο και τα λοιπά, ούτως ή άλλως. Οι συνάδελφοι δεν θα μπορούσαν να δείξω έναν τέτοιο ανταγωνισμό. Ούτε στο προηγούμενο γραφείο το είχα αυτό.

Συνεντευκτής: Α ούτε στο προηγούμενο το είχες αυτό;

Γιάννης: Όχι. Δεν το είχα.

Συνεντευκτής: Από την αγορά γενικότερα;

Γιάννης: Τι να υπάρχει ανταγωνισμός;

Συνεντευκτής: Ναι. Δηλαδή το να είναι ένας ανταγωνιστής συνάδελφος, να το πω έτσι, που να προσεγγίσει τον πελάτη σου (διακοπή)

Γιάννης: Α**α.** Αυτό ναι! Εντάξει, Αυτό είναι άλλο πράγμα. Δηλαδή το να δεις ότι χάνεις ένα συμβόλαιο, ότι χάνεις μια πώληση επειδή ο άλλος πήγε και είπε ψέματα για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που του προτείνει.

Συνεντευκτής: Εκεί εσύ θα απαντούσες με ψέματα για να κρατήσει τον πελάτη;

Γιάννης: Σε καμία περίπτωση. Αλλά θα τον ξεφτίλιζα.

Συνεντευκτής: Τον ανταγωνιστή εννοείς.

Γιάννης: Βέβαια. Θα τον ξεφτίλιζα. Θα τα έβαζα κάτω και θα έλεγα έλα εδώ. Ξέρεις τι σου είπε ο άλλος; Αυτό και αυτό και αυτό.; Ενα δυο τρία. Ξέρεις τι δεν ισχύει; Ένα δυο, τρία. Κατευθείαν. Τι θα παίξω; Ούτε μία στο 1 εκατομμύριο. Είδα πώς λειτουργούν. Είδα πώς λειτουργούν. Ούτε μία στο 1 εκατομμύριο. Να πάνε στο διάολο. Δεν το συζητάω.

Συνεντευκτής: (γέλια)

Γιάννης: Όχι δεν (.) Πραγματικά. Πραγματικά γιατί το είδα!

Συνεντευκτής: (γέλια) Βλέπω ότι υπάρχει ένας θυμός από το προηγούμενο γραφείο. Δεν σου έχει φύγει;

Γιάννης: Δεν είναι το προηγούμενο γραφείο. Γιατί και στο προηγούμενο γραφείο έχω χάσει έτσι δουλειές από άλλους συναδέλφους, ο θεός να τους κάνει. Και είμαι 24

ετών έτσι; Και πάει ο άλλος ο πενηντάρης και μιλάει και να πάρει δουλειά τώρα από ποιόν; Από μένα που λειτουργώ πραγματικά 100% με βάση ακριβώς με το τι συμβαίνει. Δηλαδή πρέπει να πω Α, θα πω Α. Δεν θα πω Β.

Συνεντευκτής: Τώρα επειδή το έδειξες και είπες πενηντάρης και μου έκανες συνειρμό, στο προηγούμενο γραφείο ο μάνατζερ ήταν γυναίκα ή άντρας;

Γιάννης: Στο προηγούμενο; Γυναίκα ήταν.

Συνεντευκτής: Ήταν γυναίκα;

Γιάννης: Για μένα χειρότερες είναι.

Συνεντευκτής: Εννοείς χειρότερες υπό ποία έννοια;

Γιάννης: Στο επάγγελμα, στο επάγγελμα.

Συνεντευκτής: Μπορείς λίγο να μου το εξηγήσεις αυτό τι εννοείς;

Γιάννης: Εννοώ ότι έχουν το πιο χαλαρό αξιακό σύστημα στο επάγγελμα. Για μένα.

Συνεντευκτής: Οι γυναίκες συνολικά;

Γιάννης: Οι γυναίκες συνολικά σαφώς και δεν (διακοπή)

Συνεντευκτής: Εννοώ συγκριτικά με τους άντρες για παράδειγμα.

Γιάννης: Θεωρώ ότι είναι πιο πολύ (.) κυκλοφορεί η αντίληψη από πολλούς, ειδικά από παλαιότερους συναδέλφους, ότι οι άντρες είναι αυτοί οι οποίοι είναι πιο επιρρεπείς να το πω έτσι, στο να πουν ψέματα στον πελάτη. Είναι μία παγιωμένη άποψη αυτή. Για μένα και για τη μικρή πείρα που έχω μέχρι τώρα, ίσως να προκύπτει και από την προηγούμενη εμπειρία μου στο γραφείο που ήμουν, έτσι, (διακοπή)

Συνεντευκτής: Έχεις δει άλλα παραδείγματα ή προκύπτει μόνο από ένα παράδειγμα συγκεκριμένο που έχεις στο μυαλό σου απ' το προηγούμενο γραφείο;

Γιάννης: Έχω και μερικά άλλα παραδείγματα αλλά είναι τόσο έντονο το παράδειγμα που είχα με την κυρία που ήμουν στο γραφείο το προηγούμενο που χρώσταγε σε όποιον μιλούσες ελληνικά, τέλος πάντων.

Συνεντευκτής: Μήπως αυτό συνδέεται με τη θέση της ενδεχομένως; Και αν ήταν μια ασφαλίστρια κανονική να (διακοπή)

Γιάννης: Ποια θέση της; Και τώρα ο μάνατζερ που έχω άντρας είναι, την ίδια θέση έχει. Δεν έχει να κάνει. Και το έχω αντιμετωπίσει. Μία μάλιστα συγκεκριμένη

ασφαλιστική εταιρεία, που εντάξει δεν θέλω να την πω, η οποία είναι σαν να λέει στους ασφαλιστές της, λειτουργήστε με έναν πολύ συγκεκριμένο τρόπο. Π.χ. πείτε οι πελάτες να πουν ότι έχασαν τα βιβλιάρια και τέτοια. Και έχω βρει πάνω από 4,5,6 ασφαλίστριες! που λειτουργούν έτσι. Το έχω συναντήσει στην αγορά. Α μου είπε η ασφαλίστρια αυτό, μου είπε η ασφαλίστρια μου αυτό και τα μισά, για να μην πω όλα, είναι ψέματα. Ασφαλίστρια ασφαλίστρια. Μια φορά δεν έχω ακούσει μου είπε η ασφαλίστρια μου αυτό και να ήταν έτσι.

Συνεντευκτής: Άρα δεν συμφωνείς ενδεχομένως ότι οι γυναίκες είναι πιο, ας το πω ευαίσθητες;

Γιάννης: Όχι. Αλλά από την άλλη σου λέω, η παγιωμένη άποψη είναι αυτή που λες. Ότι είναι πιο ευαίσθητες. Επειδή ρωτάς εμένα και ίσως να έχω επηρεαστεί πολύ από το γραφείο που ήμουν πριν και όντας μόλις 24 ετών, μπορεί να αλλάξει, λέω ότι γυναίκες ίσως να είναι ακόμη χειρότερες σε αυτό. Γιατί οι γυναίκες είναι πιο πονηρές, πάντα από τους άντρες. Είναι πιο πονηρές.

Συνεντευκτής: Οκ.

Γιάννης: Και πιο προσηλωμένες στο στόχο. Οι άντρες είναι πιο συναισθηματικοί. Για μένα έτσι. Από τις σχέσεις τους μέχρι τα επαγγελματικά.

Συνεντευκτής: Οκ. Ωραία. Εντάξει η άποψή σου είναι, τη σέβομαι απόλυτα. Τώρα, πόση ελευθερία αντιλαμβάνεσαι πως έχεις ως ασφαλιστής στο πλαίσιο του συστήματος που λειτουργείς και της σχέσης που αναπτύσσεις με τους πελάτες;

Γιάννης: Α δυστυχώς πολύ μεγάλη.

Συνεντευκτής: Δηλαδή; Και για τις δύο περιπτώσεις; Και στο πλαίσιο του συστήματος που λειτουργείς και στα πλαίσια της σχέσης που αναπτύσσεις με τους πελάτες σου;

Γιάννης: Κοίταξε. Στα πλαίσια του συστήματος που λειτουργώ, εντάξει ειδικά τώρα ενόψει του νέου, δεν ξέρω αν το γνωρίζεις, που εντάξει στα πλαίσια της εργασίας που κάνεις σίγουρα θα το γνωρίζεις (διακοπή)

Συνεντευκτής: Για το Solvency 2 λες;

Γιάννης: Ναι ναι ναι. Το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο που θα διέπει την ασφαλιστική αγορά και έχει ήδη αρχίσει να λειτουργεί αλλά επίσημα θα τεθεί σε εφαρμογή από 17. 1/1/17. Βέβαια το ίδιο λέγανε από 1/1/16.

Συνεντευκτής: Ναι μου το έχουν ξαναπεί αυτό. Ξέρω.

Γιάννης: Ναι ναι. Τα πράγματα γίνονται λίγο πιο αυστηρά. Υποτίθεται πλέον αυστηραίνει πιο πολύ η υποχρέωσή μας να συμπληρώνουμε ας πούμε έντυπο ανάλυσης αναγκών για τον πελάτη. Κάποια πράγματα αυστηραίνουν σε πολύ μεγάλο βαθμό αλλά από την άλλη δεν υπάρχει έλεγχος πάνω σε αυτά. Αυτό είναι το θέμα. Η εποπτεία. Το να βγάζω καινούργιους νόμους, δεν βοηθάει άμα δεν υπάρχει εποπτεία. Είναι σαν το φορολογικό σύστημα. Τι πρέπει να κάνεις; Να εποπτεύσεις την είσπραξη των φόρων ή να ανεβάσεις τους φόρους; Η εποπτεία είναι το πιο σημαντικό. Και θεωρώ ότι το κομμάτι της εποπτείας δεν είναι αυξημένο.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι θα υπήρχε τρόπος να αυξηθεί, να βελτιωθεί η εποπτεία στο χώρο σας;

Γιάννης: Θα υπήρχε τρόπος να αυξηθεί η εποπτεία, δηλαδή να γίνονται πιο συχνά έλεγχοι σχετικά με το ότι έχεις πάρει έντυπο για τον πελάτη; Δειξτο μου. Τι πελάτης είναι αυτός; Παπαδόπουλος Ιωάννης. Οκ. Τι είναι; Αυτοκίνητο. Ωραία. Που είναι το έντυπο; Που είναι το έντυπο ανάλυσης αναγκών που συμπλήρωσες για να δεις τις ανάγκες αυτού του ανθρώπου. Αυτό θα μπορούσε να γίνει. Αυτό που δεν θα μπορούσε να γίνει είναι στην επικοινωνία μου εμένα με τον πελάτη, εκεί δεν μπορεί να υπάρχει έλεγχος. Δεν μπορεί δηλαδή να ελέγξει το σύστημα ό,τι εγώ είπα στον πελάτη. Ας πούμε ένα απλό παράδειγμα για να καταλάβεις τι θέλω να πω. Λες στον πελάτη, ότι αυτό το προϊόν που σου δίνω είναι ισόβιο. Το νοσοκομειακό. Και ο πελάτης υπογράφει επειδή του είπες ότι είναι ισόβιο. Αυτό πως μπορεί να ελεγχθεί ότι ισχύει; Αυτό πως μπορεί να ελεγχθεί ότι του το είπα έτσι; Δεν μπορεί να ελεγχθεί. Επομένως, ακόμη και αν αυστηροποιηθούν πολύ τα πλαίσια μέσα στα οποία κινούμαστε, η επικοινωνία με τον πελάτη θα μείνει για πάντα ένα κενό, μια γκρίζα ζώνη για να το πω έτσι. Εγώ μπορώ να πω 15 πράγματα στον πελάτη, ο πελάτης μετά θα πάει να υπογράψει ότι εγώ του το είπα όπως πρέπει, γιατί αυτό υπογράφει, αυτό γράφει το χαρτί, και εγώ θα είμαι μια χαρά.

Συνεντευκτής: Οκ κατάλαβα. Και σε σχέση, αναφορικά με τη σχέση που αναπτύσσεις με τον πελάτη;

Γιάννης: Τι εννοείς;

Συνεντευκτής: Τι εννοώ (.) Εννοώ ότι γενικότερα στο επάγγελμα σου, ενδεχομένως να, η σχέση σου με τους πελάτες, να μην είναι τόσο συχνή για παράδειγμα.

Γιάννης: Όχι. Έτσι λειτουργούν άλλοι συνάδελφοι. Και πράγματι αυτό είναι μια πραγματικότητα, ότι μπορεί να είναι πολύ αραιή η επαφή που έχει ένας ασφαλιστής με τους πελάτες του και αυτό μάλιστα σε σχέση με την ερώτηση που μου έκανες πριν, που είπαμε για το ηθικό κομμάτι, ο ασφαλιστής ο οποίος έχει πολύ αραιή σχέση με έναν πελάτη, μπορεί να είναι και πιο εύκολο να οδηγηθεί σε μια ανήθικη συμπεριφορά. Δεν τον βλέπει, είναι αραιές οι σχέσεις να το πω έτσι μεταξύ τους. Εγώ δεν το βλέπω έτσι όμως, γιατί εγώ έχω πολύ στενές σχέσεις με τους πελάτες μου. Εγώ με τους πελάτες μου (διακοπή)

Συνεντευκτής: Είναι εύκολο να το κάνεις αυτό όμως με κάθε νέο πελάτη;

Γιάννης: Δεν είναι εύκολο όπως και δεν είναι εύκολο να πετύχεις στο χώρο. Αν θες να πετύχεις στο χώρο, πρέπει να ακολουθείς ορισμένους κανόνες. Πρέπει οι πελάτες σου να είναι φίλοι σου. Πρέπει να κάνεις το ετήσιο σέρβις, να είσαι μια φορά τουλάχιστον, τουλάχιστον μια φορά το χρόνο εκεί για το ετήσιο σέρβις, να τους βλέπεις να ξαναβλέπεις τις ανάγκες τους, να γίνεσαι ένα μαζί τους, να βλέπεις την ανάπτυξη και την πορεία και την εξέλιξη της οικογένειάς τους. Όταν ξεκίνησες μπορεί ο πελάτης να ήταν 20 χρονών. Έμεινες εσύ στη ζωή του μαζί, μεγαλώσατε μαζί. Δημιούργησε μια οικογένεια, έκανε παιδιά, δεν πρέπει να είσαι δίπλα του, να βλέπεις τις ανάγκες του; Και όσο δένεσαι με τον άλλον, ακόμη κι αν ήθελες να τον κοροϊδέψεις, τόσο πιο δύσκολο είναι να το κάνεις. Επειδή όμως πολλοί επαγγελματίες λειτουργούν με άλλον τρόπο, είδαν τον πελάτη τους μία φορά το 2004 και μετά ξανά το 2023, όταν έπρεπε να πιάσουν στόχους και οι σχέσεις είναι πολύ πιο χαλαρές μπορεί πιο εύκολα να οδηγηθούν σε μία ανήθικη περιφορά. Αλλά αυτοί οι ασφαλιστές δεν μένουν στο χώρο. Μένουν βγάζοντας το βασικό μισθό κάποια χρόνια και σταματάνε και σηκώνονται και φεύγουν.

Συνεντευκτής: Άρα πιστεύεις ότι είναι αίτιο ή αποτέλεσμα; Τι εννοώ· πιστεύεις ότι κάποιοι λόγω της ιδιοσυγκρασίας τους, της προσωπικότητάς τους, το πώς έχουν μάθει να κινούνται λόγω προσωπικών ας πουμε αξιών ή λόγω κατεύθυνσης μάνατζερ, να αν θες, να αφήνουν να γίνεται αραιή η σχέση.

Γιάννης: Μα αφήνουν γιατί δεν ενδιαφέρονται για τους πελάτες. Τόσο απλά. Αν δεν ενδιαφέρομαι για τους πελάτες, ούτε θέλω να τους κάνω φίλους ούτε θέλω να έχουμε συχνή επαφή, ούτε με ενδιαφέρει αν θα τους κοροϊδέψω. Όλα από εκεί ξεκινάνε. Ενδιαφέρεσαι για τον πελάτη σου;

Συνεντευκτής: Άρα δεν πιστεύεις ότι δεν είναι κανόνας ότι είναι αραιή η σχέση, είναι κάτι που δημιουργείται στη συνέχεια;

Γιάννης: Δεν είναι κανόνας. Μα το επάγγελμα μας, το επάγγελμα μας άμα δεν δημιουργήσεις σχέσεις ζωής με τον πελάτη σου, με τον άνθρωπο που σε έβαλε στην οικογένειά του και σε επέλεξε ως το σύμβουλο της οικογένειας του, με ποιον θα φτιάξεις; Με το δικηγόρο σου; Εγώ πιστεύω ότι επιτελώ το πιο δύσκολο, το πιο δύσκολο και ταυτόχρονα σημαντικό επάγγελμα του κόσμου. Δεν το συζητάω αυτό. Και σε αυτό με έχει βοηθήσει να το καταλάβω και επειδή καταλαβαίνω ότι έχεις μείνει πολύ στο θέμα του μάνατζερ, με ρωτάς πολύ, σου λέω ότι και σε αυτό έχει βοηθήσει ο μάνατζερ.

Συνεντευκτής: Οκ. Άρα θα φανταστώ την επόμενη απάντησή σου. Ποιο θεωρείς ότι είναι το πιο μεγάλο προσόν ή βοήθημα για έναν ασφαλιστή ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη και ποιος πιστεύεις αντιστοίχως ότι είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος για ξεφύγει από αυτό;

Γιάννης: Σίγουρα είναι ο μάνατζερ μέσα στο γραφείο το οποίο είναι. Αλλά πρώτα πολλά, πρώτα από όλα είναι αυτό που σου είπα και πριν, είναι η οικογένειά σου. Το πως έχεις μεγαλώσει. Αυτό που είπαμε και πριν ως ηθικό αξιακό σύστημα δηλαδή. Τι έχεις εσύ μέσα στο κεφάλι σου και μέσα στην καρδιά σου. Από όλα εκεί ξεκινάνε. Από εκεί και πέρα ένας τέτοιος άνθρωπος, με ένα ήδη δομημένο και ηθικό αξιακό σύστημα, είναι τυχερός να βρεθεί στο δρόμο του ένας καλός μάνατζερ με ένα αντίστοιχα αναπτυγμένο αξιακό ηθικό σύστημα και αυξημένο eq, συναισθηματική νοημοσύνη, για να τον οδηγήσει σε ασφαλή μονοπάτια.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι το κλίμα του γραφείου λοιπόν ταυτίζεται με το δικό σου προσωπικό αξίωμα;

Γιάννης: Σήμερα ναι. Σήμερα ναι. Στο παλιό γραφείο όχι. Για αυτό και έφυγα.

Συνεντευκτής: Αν έπρεπε να ξεχωρίσεις ως το νούμερο ένα κανόνα του γραφείου σου, αν θες το κλίμα, αν θες σαν επαγγελματικό κανόνα, ποιος θα ήταν; Μπορείς να μου δώσεις μία ετικέτα του; Ποιος είναι ο κανόνας του γραφείου; Είναι αυτός. Όσον αφορά στην άσκηση των καθηκόντων; Είναι αυτός.

Γιάννης: Ο κανόνας του γραφείου είναι να μην πουλάς τίποτα που δεν έχεις αγοράσει ο ίδιος. Πολύ απλά. Δηλαδή θέλεις να δώσεις, να βγεις στην αγορά και επί δύο μήνες να πουλάς συνταξιοδοτικά συμβόλαια, μόνο συνταξιοδοτικά; Είναι

υποχρεωτικό να το πιστεύεις. Αλλιώς να μην το πουλήσεις. Δεν μας διαφέρει αυτό το πράγμα. Πάρε για σένα αφού το πιστεύεις και μετά πήγαινε πούλα το. Άμα δεν το πιστεύεις δεν μπορείς και να το πουλήσεις. Γιατί δεν το πουλάς ουσιαστικά, το επικοινωνείς. Άρα αφού το επικοινωνείς το πιστεύεις. Αφού το πιστεύεις γιατί δεν το πήρες για σένα;

Συνεντευκτής: Κατάλαβα, ναι. Και ποιος είναι αντίστοιχα ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγεις από το συμφέρον του πελάτη;

Γιάννης: Ο πιο μεγάλος νομίζω είναι το να εστιάζεις στα νούμερα. Σου είπα ότι αυτό γινόταν και στο προηγούμενο γραφείο. Μαζί με αυτό, ένας άλλος κίνδυνος για να ξεφύγεις από το συμφέρον του πελάτη είναι οι πολύ υψηλοί πωλησιακοί στόχοι που σου βάζουν από την ηγεσία, από το μάνατζερ σου, από το γραφείο σου, από τις ασφαλιστικές εταιρείες, που πολλές φορές συνοδεύονται και από απειλές, άμα δεν μου φέρεις τόση παραγωγή, έχεις φύγει, έτσι; και ακόμα και αν εμένα αυτό δεν με ακουμπάει γιατί είμαι 24 ετών, και χέστηκα και σηκώνομαι και φεύγω και δεν δίνω λογαριασμό σε κανέναν, κάποιος άλλος ο οποίος ξέρει ότι άμα φύγει από δω μπορεί να μην βρει πουθενά αλλού δουλειά και έχει ήδη χτίσει ένα χαρτοφυλάκιο και έχει παιδιά πίσω και και και, μπορεί να πέσει σε αυτό το τρυπάκι.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι πιο μεγάλη πίεση ασκεί η ασφαλιστική εταιρεία ή ο μάνατζερ;

Γιάννης: Ο μάνατζερ.

Συνεντευκτής: Δεν ασκεί η εταιρεία σαν εταιρεία πίεση στο μάνατζερ; Μπορεί να είναι για παράδειγμα (διακοπή)

Γιάννης: Αυτό δεν το ξέρω. Εγώ δεν έχω επαφή με την ασφαλιστική εταιρεία. Καμία. Δεν ξέρω ποιος είναι. Δεν μιλάω με κανέναν. Εμείς ούτως ή άλλως απαγορεύεται να μιλάμε με ασφαλιστικές

Συνεντευκτής: Α δεν έρχεσαι εννοείς σε απευθείας επικοινωνία;

Γιάννης: Μα δεν έχουμε καμία επικοινωνία με ασφαλιστικές. Εγώ δεν γνωρίζω ποιος είναι στην Interamerican, ποιος είναι στη Generali, ποιος είναι στην Interasco ή στην Εθνική ή στην ΑΤΕ, που την έχει πάρει τώρα η Ergo. Εγώ βλέπω την επικοινωνία μου με τον μάνατζερ.

Συνεντευκτής: Οκ. Κατάλαβα απολύτως. Επειδή είχαμε μιλήσει και προηγουμένως,

μου είπες σαν κίνδυνο τους υψηλούς στόχους τους πωλησιακούς, πιστεύεις ότι θα συνέβαλε με κάποιον τρόπο θετικά ενώ, στη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη, του να αναγράφεται προμήθεια, η προμήθεια σου;

Γιάννης: Να αναγράφεται η προμήθεια; Όχι! Που θα βοηθούσε αυτό ακριβώς;

Συνεντευκτής: Ενδεχομένως στο να, πως να το πω, να γεφυρωθεί σε εισαγωγικά το χάσμα (διακοπή)

Γιάννης: Γιατί το χάσμα είναι η προμήθεια που παίρνω; Δεν είναι αυτό το χάσμα.

Συνεντευκτής: Αν γνωρίζει ενδεχομένως ο πελάτης όμως την προμήθεια που παίρνεις από την επικοινωνία σας (διακοπή)

Γιάννης: Ναι (.) και θα καταλάβει από κει αν του λέω ψέματα; Εγώ σου λέω, γνωρίζει την προμήθεια που παίρνω. Πως θα καταλάβει αν αυτό που είπα ισχύει; Σου λέω εγώ ότι του λέω ότι το νοσοκομειακό του είναι ισόβιο, ότι του παρέχει 100% κάλυψη Ελλάδα και εξωτερικό και σε συμβεβλημένα και σε μη συμβεβλημένα, του καλύπτει συγγενείς παθήσεις και του δίνει και απαλλαγή πληρωμής ασφαλίστρων λόγω ασθένειας και ατυχήματος. Τι άλλαξε αν του πω ότι παίρνω 20% προμήθεια ή παίρνω 10; Εγώ να κλείσω την πώληση θέλω. Και τα μισά να έπαιρνα πάλι την πώληση θα ήθελα να κλείσω. Το χάσμα δεν είναι αυτό. Το χάσμα είναι το χάσμα εμπιστοσύνης και το χάσμα της επικοινωνίας. Δεν είναι το χάσμα του αν ξέρει ο πελάτης τι παίρνω ή όχι. Αυτό θα βοηθούσε μόνο στο αν είχα δύο προϊόντα απέναντι μου και στο ένα παίρνω 20% προμήθεια και στο άλλο παίρνω 10% προμήθεια. Αλλά και σε αυτή την περίπτωση ακόμα, δεν αποκλείεται σ' αυτό που παίρνω 20% να είναι καλύτερο. Άρα γιατί πρέπει να απολογηθώ γι' αυτό; Δεν θεωρώ ότι θα βοηθούσε πουθενά αυτό το πράγμα.

Συνεντευκτής: Σε κάποιο όμως από ότι γνωρίζω έχει γίνει υποχρεωτική η αναγραφή της προμήθειας.

Γιάννης: Που έχει γίνει; Δεν γνωρίζω κάτι τέτοιο.

Συνεντευκτής: Δεν υπάρχουν προϊόντα ουσιαστικά τα οποία έχουν (διακοπή)

Γιάννης: Ποια, τα Unit Linked;

Συνεντευκτής: Έτσι ξέρω.

Γιάννης: Τα Unit Linked είναι άλλου είδους προϊόντα, δεν εντάσσονται καν

ουσιαστικά στο βασικό κομμάτι των ασφαλιστικών εργασιών. Δηλαδή για να γίνει κάποιος ασφαλιστικός σύμβουλος πρέπει να πάρει το πιστοποιητικό τύπου Α. Έτσι; Που είναι του ασφαλιστικού συμβούλου. Μετά είναι το Β που είναι του ασφαλιστικού πράκτορα και μετά είναι του Γ που είναι του ασφαλιστικού μεσίτη. Έτσι; Εμείς για να μπορούμε όλοι να πουλάμε έχουμε το Α. Αν θες να δώσεις Unit Linked προϊόντα, τα οποία για να σου εξηγήσω είναι προϊόντα τα οποία συνδέονται με επενδύσεις, με αμοιβαία κεφάλαια, με τέτοια πράγματα, πιο πολύ χρηματιστηριακό προϊόν να το πούμε έτσι (δισταγμός) σίγουρα βέβαια είναι πολύ ισχυρός ο ασφαλιστικός μανδύας, ασφαλιστικό προϊόν είναι. Αλλά δεν έχει καμία σχέση με τα άλλα γι' αυτό και είναι σε άλλον κλάδο. Γι' αυτό πρέπει να πάρεις και το πιστοποιητικό τύπου Δ για να μπορείς να το πουλάς αυτό. Είναι τελείως διαφορετικό. Σε αυτά ναι, αναγράφεται. Αλλά εκεί πέρα είναι και τελείως διαφορετικός ο λόγος που αναγράφεται. Γιατί εκεί πέρα πρέπει ο πελάτης να ξέρει σε τι ποσοστό τα χρήματα του που επενδύονται σε χαμηλού – υψηλού ρίσκου προϊόντα, τι ποσοστό από αυτό είναι μέσα στην προμήθεια του διαμεσολαβούντα. Δεν έχει κάποια σχέση με το να μειώσει την ηθική. Καμιά, δεν έχει να κάνει με αυτό. Γιατί δεν θα τη μείωνε κιόλας. Σε καμία περίπτωση.

Συνεντευκτής: Γενικότερα όμως πιστεύεις ότι αν θεσπίζονταν πιο αυστηροί κανόνες και πολιτικές για τη δραστηριότητά σου θα βοηθούσε; Θα συνέβαλε αυτό κάπου;

Γιάννης: Τι να πω; Είναι κανένας επόπτης όταν εγώ μιλάω με τον πελάτη στο σπίτι του; Είναι κανένας επόπτης εκείνη τη στιγμή δίπλα μου;

Συνεντευκτής: Όχι.

Γιάννης: Εντάξει. Νομίζω ότι απάντησες μόνος. Ξέρει τι λέω; Ξέρει πως το λέω; Δεν το ξέρει. Σίγουρα θα μπορούσαν να γίνουν βελτιωτικές κινήσεις προς αυτήν την κατεύθυνση, έτσι; Αλλά εντάξει, να γίνει πιο αυστηρό, να ελέγχουν πράγματι ότι έχεις πάρει έντυπο του πελάτη, έντυπο ανάλυσης αναγκών, να ελέγχεις πράγματι ότι υπογραφή είναι του πελάτη και δεν είναι ένας σταυρός από εμένα για να του μεταφέρω ασφαλιστικές. Να μη δέχονται οι ασφαλιστικές αιτήσεις χωρίς υπογραφή, προφανώς! (Με ένταση) Είναι ξεκάθαρο αυτό το πράγμα! Να μη δέχονται, έτσι; Και να μην βάζουν το συμφέρον τους πάνω από το τι πρέπει να γίνεται. Αλλά από εκεί και πέρα στο ηθικό κομμάτι δεν νομίζω ότι θα βοηθούσε καθόλου το κομμάτι, ή τουλάχιστον θα βοηθούσε λίγο το κομμάτι της εποπτείας. Και ειδικά ο Έλληνας άμα

θέλει να ξεφύγει, θα ξεφύγει. Θα μάθει καλά τους νόμους, θα μάθει καλά τους κανόνες και αφού τους μάθει τέλεια, θα καταφέρει να τους αποφύγει.

Συνεντευκτής: Επειδή πριν μιλήσαμε λίγο για το χάσμα, θα μπορούσες να σκεφτείς ένα εργαλείο που να μπορούσε να μειώσει αυτό το χάσμα; Τουλάχιστον όσον αφορά την επικοινωνία τη δική σου με τον πελάτη. Εκείνη τη στιγμή της πώλησης. Πως θα μπορούσε ο πελάτης ενδεχομένως να γνωρίζει πιο καλά αυτό που του προτείνεις. Υπάρχει κάποιος τρόπος;

Γιάννης: Όχι, δεν μου έρχεται κάτι στο μυαλό. Απλά να κάνουμε σωστότερα τη δουλειά μας εμείς οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι. Εμείς άμα ξεκινήσουμε να λέμε τα πράγματα με το όνομά τους, εμείς άμα ξεκινήσουμε να μιλάμε στον πελάτη τη γλώσσα της αλήθειας και ο πελάτης θα αποκτήσει ασφαλιστική συνείδηση. Αν ο πελάτης αποκτήσει παιδεία, από ένα σημείο και μετά θα καταλαβαίνει να ξεχωρίζει και αυτά που ακούει αν είναι αληθή ή όχι. Αυτό. Κατά τ' άλλα δε νομίζω, τι άλλο θα μπορούσε να γίνει. Δεν έχω κάτι στο μυαλό μου αυτή τη στιγμή τουλάχιστον. Δεν τα έχω προετοιμάσει κιόλας αυτά. Αν θες να το σκεφτώ και να σου πω ας πούμε.

Συνεντευκτής: Όχι εντάξει. Σε ρώτησα αν θα είχες να προτείνεις κάτι και γενικότερα για το θεσμό, κάποια διορθωτική κίνηση κατά τη γνώμη σου.

Γιάννης: Το πιο σημαντικό είναι αυτό που είπα. Να μην επιτρέπουν ασφαλιστικές, πράγματα που ξέρουν ότι είναι λάθος, να μην γίνονται. Συγνώμη να μην επιτρέπουν να γίνονται πράγματα που ξέρουν ότι είναι λάθος αλλά επειδή τις συμφέρει οικονομικά να τα αφήνουν να γίνονται. Να τα επιτρέπει.

Συνεντευκτής: Ωραία.

Γιάννης: Για παράδειγμα, το πιο απλό πράγμα. Παίρνεις ένα συμβόλαιο αυτοκινήτου και βλέπεις ότι ο ασφαλιστικός σύμβουλος έχει δηλώσει περιοχή συνήθους κίνησής Πάτρα. Έχει πάρει ο πελάτης μια μεγάλη έκπτωση λόγω του ότι το οδηγεί στην Πάτρα και όχι στην Αθήνα. Η άδεια κυκλοφορίας όμως γράφει Αθήνα. Γιατί δεν ζητάς εσύ ως ασφαλιστική εταιρεία κάποιο αποδεικτικό ότι πράγματι το οδηγεί στην Πάτρα. Αν δεν το κάνεις είσαι συνένοχος. Και μεγάλες ασφαλιστικές εταιρείες με τις οποίες συνεργαζόμαστε, δόξα τω Θεώ, και μόνο με τις μεγάλες, το κάνουν, ζητάνε. Κάτσε ρε φίλε, εσύ λες ότι το οδηγείς στην Πάτρα. Εδώ στην άδεια βλέπω ότι το οδηγείς Αθήνα. Ξέρεις όμως γιατί δεν το κάνουν; Μια μικρή ασφαλιστική εταιρεία δεν θα μπει σε αυτήν τη διαδικασία γιατί πρώτον είναι κόπος

και είναι χρόνος και ο χρόνος είναι χρήμα. Θα το αφήσει να γίνει και σύμφωνα με τους κανόνες του συμβολαίου τι θα γίνει; Εάν συμβεί το αναπόφευκτο, εάν ο πελάτης χρειαστεί αποζημίωση, έχει δικαίωμα η ασφαλιστική να μην αποζημιώσει. Γιατί θα πει κάτσε ρε φίλε εδώ υπέγραψες ότι εν γνώσεις σου δήλωσες όλα τα παρακάτω στοιχεία. Εσύ το κινείς στην Αθήνα και δήλωσες ότι το κινείς στην Πάτρα. Το κινείς στην Πάτρα; Όχι. (!) Δεν παίρνεις μία. Άρα ποιός ευνοείται από όλο αυτό; Έχει πάρει ασφάλιστρα, έχει πάρει πελάτη και τελικά δεν έχει αναλάβει τον κίνδυνο. Η ασφαλιστική δεν φταίει; Φταίει και ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής που είναι στη μέση. Ναι. Αυτόν όμως δεν μπορούμε να τον αλλάξουμε. Μου είπες τι πρέπει να γίνει. Ισχυρότερη εποπτεία στις ασφαλιστικές, έτσι; Και υγιείς ασφαλιστικές να λειτουργούν με πιο σωστούς τρόπους. Κυρίως οι μικρότερες οι ασφαλιστικές.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι αυτήν την περίοδο έχουν ενταχθεί αυτά τα φαινόμενα λόγω της οικονομικής κρίσης;

Γιάννης: Πάρα πολύ. Πάρα πολύ. Εννοείται. Πάρα πολύ. Οικονομική κρίση έχει οδηγήσει σε πρωτόγνωρες καταστάσεις. Γίνονται πολύ περισσότερο από άλλες φορές, από άλλες χρονιές.

Συνεντευκτής: Λόγω της αύξησης του ανταγωνισμού;

Γιάννης: Λόγω της αύξησης του ανταγωνισμού, λόγω της κατάστασης που συμβαίνει με το αυτοκίνητο που μας έχουν πεθάνει για 2 €, 1 €, 0,50 €. Λόγω των συνθηκών με το Solvency 2 που όλες οι μικρές ασφαλιστικές εταιρίες πάνε για φούντο. Πάνε για τα τελευταία μπάζα πριν κλείσουν. Όλα αυτά έχουν φέρει έναν χαμό στην αγορά. Θέλει πάρα πολύ μεγάλη προσοχή λοιπόν από τους πελάτες. Ποιον θα επιλέξουν, ασφαλιστή.

Συνεντευκτής: Αυτή θα ήταν η επόμενη ερώτηση μου. Αν πιστεύεις ότι θα έπρεπε να αλλάξει κάτι από τη στάση του πελάτη, γιατί τόσην ώρα μιλάμε για τη στάση τη δική σου σαν επαγγελματία. Θα έπρεπε να αλλάξει κάτι από τον πελάτη; Έχει ευθύνη ο πελάτης;

Γιάννης: Ο πελάτης έχει ευθύνη, αλλά δεν έχει τόσο μεγάλη όση του καταλογίζεται. Ακόμα και από συναδέλφους. Τι εννοώ; Πελάτης ο οποίος δεν θα κοιτάξει ποια ασφαλιστική εταιρεία είναι από πίσω, δεν θα κοιτάξει ποιος ασφαλιστικός διαμεσολαβητής είναι από πίσω, δεν θα γνωρίζει καθόλου το νόμο και πόσο πολύ

κινδυνεύει με μια μικρή ασφαλιστική εταιρεία και για 2 €, 1,5 €, 3 €, αυτά τα πράγματα τα συναντώ κάθε μέρα, μην το ακούς και χαμογελάς. Είναι έτσι. Για ενάμιση ευρώ, 2, και 3 € ευρώ φεύγουν και πάνε από την Generali και επιλέγουν την, τι να σου πω τώρα, τη νέα γοργόνα του Αιγαίου πελάγους. Έτσι; Λοιπόν και πάνε και διαλέγουν ασφαλιστικές εταιρείες που δεν έχουν καθόλου λόγο ύπαρξης. Και το κάνουν για 2, 3 €. Φταίει αυτός ο πελάτης; Εγώ θα γυρίσω τη συνέντευξη και θα ρωτήσω εσένα. Τι πιστεύεις, φταίει αυτός ο πελάτης; Κινδυνεύει, θέτει σε κίνδυνο όλη του την οικογένεια γιατί άμα χτυπήσει έναν άνθρωπο με το αυτοκίνητο είναι 1 εκατομμύριο € ανά θύμα, αν χτυπήσεις τρεις είναι 3 εκατομμύρια και μια μικρή ασφαλιστική εταιρεία και σε τρία χρόνια να κλείσει από σήμερα, σε τρία χρόνια να κλείσει, αν το δικαστήριο γίνει σε τέσσερα θεωρείσαι αναδρομικά ανασφάλιστος. Είναι ο νόμος.

Συνεντευκτής: Συγνώμη ακόμη κι αν ήμουν ασφαλισμένος τη στιγμή της ζημιάς (διακοπή)

Γιάννης: Προφανώς. Ποιος το ξέρει αυτό; Επομένως ρωτάω, φταίει ο πελάτης; Ο πελάτης αυτή τη στιγμή προσπαθεί να γλιτώσει χρήματα από παντού. Θα πάρει την χειρότερη ντομάτα επειδή είναι φθηνότερη.

Συνεντευκτής: Εντάξει άμα θες τη γνώμη μου πιστεύω, όπως μου το λες, ότι φταίει.

Γιάννης: Εγώ δεν πιστεύω ότι φταίει. Γιατί το αντιλαμβάνεται, αντιλαμβάνεται ότι πρέπει να γλιτώσει χρήματα. Δεν θα πάει να πάρει την Gant την μπλούζα θα πάει να πάρει την Gap την μπλούζα, που την πιάνεις και να έχουν και σχεδόν ίδια ποιότητα είναι πολύ πιο φτηνή. Γλύτωσε λεφτά, μαζί σου. Καλά κάνεις να γλιτώσεις χρήματα. Ξέρει τι πάει να κάνει ή νομίζει απλά το ότι εντάξει δεν χρειάζεται τώρα στις εποχές που είμαστε να πάμε σε όνομα ασφαλιστική, πάμε και σε μια πιο μικρή. Ξέρει αυτό τι σημαίνει; Αν ξέρει φταίει. Ξέρει όμως; Σε ξαναρωτάω. Πιστεύεις ότι ξέρει; (.) Εσύ δεν ήξερες.

Συνεντευκτής: Όχι εγώ δεν ήξερα.

Γιάννης: Ωραία. Αν δεν ξέρει δεν φταίει. Φταίει; Στο φθηνότερο δεν πρέπει να πας; Αυτό δεν οφείλεις να κάνεις για την οικογένειά σου; Να πας στο φθηνότερο.

Συνεντευκτής: Και αντιστοίχως ο ασφαλιστής, οφείλει να ξέρει (.)

Γιάννης: Ακριβώς! Ο ασφαλιστής δεν πρέπει να του πει τι σημαίνει το Α και τι σημαίνει το Β το ρημάδι;

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι υπάρχουν ασφαλιστές που δεν το ξέρουν; Που μπορεί να μην το ξέρουν;

Γιάννης: . Τι να σου πω τώρα; Να μην ξέρουν ότι η ασφαλιστική που προωθούν είναι μικρή; Και να μη ξέρει τους νόμους; Ναι. Το πιστεύω ότι μπορεί να συμβαίνει. Πολύ δύσκολα, αλλά άμα είσαι σε ένα γραφείο σαν το προηγούμενο που ήμουνα, μπορεί πράγματι και να μη το ξέρει. Να μην του το έχουν πει. Να λένε, α αυτή η ασφαλιστική εταιρεία, η μεγαλύτερη είναι. Τρομερή ασφαλιστική. Μιλάμε ότι, εντάξει η φερεγγυότητα 400% του περιθωρίου είμαστε. 438% ήμασταν το τελευταίο εξάμηνο. Μπούρδες! Και να μη το ξέρει ναι. Μπορεί να υπάρχουν και αυτά. Είναι λίγο, μικρό ποσοστό, αλλά ναι μπορεί να συμβεί. Αλλά τη μικρότερη ευθύνη την δίνω στους πελάτες, αλήθεια. Γιατί δεν γνωρίζουν τι επιλέγουν.

Συνεντευκτής: Οκ. Πολύ ενδιαφέρον αυτό που μου λες. Και μια τελευταία ερώτηση, θα ήθελα λίγο τελειώνοντας να μου πεις λίγο γενικότερα την άποψή σου για το μέλλον του επαγγέλματος. Πώς θα το χαρακτήριζες; Θετικό, ουδέτερο, αρνητικό;

Γιάννης: Κοίταξε. Σίγουρα θα το χαρακτήριζα θετικό. Προφανώς. Η Ελλάδα είναι μία χώρα η οποία έχει το χαμηλότερο ποσοστό ασφαλισμένων. Δηλαδή όταν συζητάμε ότι το 95 με 96% του ελληνικού πληθυσμού είναι ανασφάλιστο (διακοπή)

Συνεντευκτής: Το 95%!

Γιάννης: Για την υγεία του.

Συνεντευκτής: Δηλαδή εννιάμιση στους 10 είναι ανασφάλιστοι;

Γιάννης: . Για την υγεία τους. Αυτό το πράγμα τι σε οδηγεί εσένα; Ότι πάμε για το καλύτερο ή για το χειρότερο;

Συνεντευκτής: Χώρος για το χειρότερο δε νομίζω να υπάρχει.

Γιάννης: Μόνο για το καλύτερο πας λοιπόν. Σκέψου αυτό το 95 να γίνει 90. 95 να γίνει 90 ανασφάλιστοι σημαίνει διπλασιασμό παραγωγής. Για όλους μας.

Διπλασιασμός όλης της πίτας. Επομένως η ανάπτυξη του επαγγέλματος θα είναι τεράστια στο μέλλον. Και ειδικά επειδή θα ενταθεί και το κομμάτι της απευθείας πώλησης μέσω πλατφορμών, θα γίνει ακόμη πιο έντονη η ανάγκη να υπάρχει ένας σωστός ασφαλιστικός σύμβουλος στη μέση. Και μην πιστεύεις αυτά που λένε ότι οι πλατφόρμες είναι πιο φτηνά τα συμβόλαια γιατί δεν έχουν μέσα προμήθεια ασφαλιστή μέσα και τα λοιπά. Αυτό είναι ψέματα, είναι παραπλανητική πώληση και να λοιπόν πώς μπαίνει το ηθικό κομμάτι μέσα, πρώτα από όλα από αυτές τις πλατφόρμες που δεν έχει προμήθεια;

Συνεντευκτής: Όταν λες απευθείας εννοείς την anytime για παράδειγμα;

Γιάννης: προφανώς. Διπλή προμήθεια έχει μέσα.

Συνεντευκτής: Του ασφαλιστή;

Γιάννης: Προφανώς. Να το εξηγήσω; Πόσα χρήματα δίνουν οι εταιρίες απευθείας πώλησης για διαφημίσεις; Ξέρεις; Εκατομμύρια ευρώ. Πολλαπλάσια από ότι θα δίνανε για τις προμήθειες των συμβούλων. Πόσα χρήματα δίνουν, για να δίνουν μπόνους σύστασης να το πω έτσι στους ασφαλιστές. Γιατί τι νομίζεις; Ότι δεν δίνουν προμήθειες οι ντιρέκτ. Δίνουν, απλά δίνουν χαμηλότερο ποσό. Όλο το υπόλοιπο το δίνουν σε διαφημίσεις. Και τελικά ο πελάτης, το κόστος, να το πω έτσι, το κόστος πρόσκτησης που πληρώνει, είναι πολύ μεγαλύτερο απ' ό,τι θα ήταν αν έδινε απλά για προμήθεια του συμβούλου. Και δεν έχει και σύμβουλο. Και τι πληρώνει δηλαδή; Πληρώνω εγώ τη διαφημιστική καμπάνια της εταιρείας στο τέλος. Και δεν έχω και σύμβουλο. Και παίρνω τηλέφωνο και μένω στην αναμονή δυο ώρες. Και ποιο είναι το θέμα; Άμα ρωτήσεις κάποιον που έχει χρειαστεί να χρησιμοποιήσει μια direct, τι θα σου πει; Όλα καλά. Γιατί τι μπορεί να είχε; Μία οδική. Να ήθελε να χρησιμοποιήσει την οδική βοήθεια. Όταν παίρνεις τη Χ εταιρεία για την οδική βοήθεια, θα σε βγάλει στο ίδιο νούμερο που θα σε έβγαζε αν έπαιρνε και ο άλλος που είχε ασφαλιστή. Εννοείται θα εξυπηρετηθεί. Ή είχε ένα πρόβλημα με τη θραύση κρυστάλλων. 1000 €. Α το πήγε στην Car Glass και τα έφτιαξε. Τελείωσε. Κανένα πρόβλημα δεν δημιουργείται από την, από αυτή την (ακατάληπτο). Επομένως τι σου λέει; Τα λέτε αυτά εσείς, γιατί είστε ασφαλιστές και σας παίρνουν τη δουλειά. Εγώ μια χαρά έχω

εξυπηρετηθεί. Φιλαράκι, εύχομαι πάντα αυτήν την άποψη να έχεις, γιατί άμα σου συμβεί κάτι χοντρό και όταν λέω χοντρό, μη σε πάω στο 1 εκατομμύριο. Χτύπησα έναν άνθρωπο και βγαίνει μία αποζημίωση 200 χιλιάρικα. Καλή σου επιτυχία. Μέσα από την καρδιά μου, καλή σου επιτυχία. Δεν διανοείσαι τι συμβαίνει. Εδώ εγώ προσπαθώ να επικοινωνήσω με ασφαλιστικές που είμαι ο ασφαλιστής και πρέπει να μείνω στην αναμονή γιατί κάποιες ασφαλιστικές έχουν καταργήσει και τον ενδιάμεσο. Την επικοινωνία με τους brokers. Και πρέπει εγώ να πάρω και να βγάλω άκρη και επειδή πότε δε βγάζω άκρη παίρνω κατευθείαν και μιλάω ή με τον υπεύθυνο της επικοινωνίας του γραφείου μου, δε παίρνω εγώ, εννοώ ο μάνατζερ μου, ο Unit μάνατζέρ μου, γιατί πέρα από το μάνατζερ έχουμε και unit μάνατζερ, υπομάνατζερ δηλαδή. Έτσι; Στον οποίο εγώ απευθύνομαι αρχικά.

Συνεντευκτής: Ναι, ναι.

Γιάννης: Αυτός λοιπόν είναι αυτός ο οποίος θα πάρει τα τηλέφωνα. Επικοινωνώ λοιπόν με τον ενδιάμεσο κρίκο του γραφείου μου και με την ασφαλιστική και σε κάτι δύσκολο, κατευθείαν με τον CEO. Μπορεί να το κάνει αυτό ο πελάτης; Και αν το κάνει θα τον αντιμετωπίσουν σωστά; Τίποτα δεν θα πάρει και αν πάρει θα ταλαιπωρηθεί όσο δεν φαντάζεσαι.

Συνεντευκτής: Εντάξει με κάνεις να νιώθω πάρα πολύ καλά που δεν έχω anytime.

Γιάννης: Εντάξει, οποιαδήποτε. Εγώ δεν ανέφερα κάποια συγκεκριμένη εταιρεία direct πώλησης, αλλά θα πρέπει να προσέχουν πάρα πολύ πελάτες στο τι επιλέγουν, γιατί το αυτοκίνητο είναι ίσως ο πιο σημαντικός κλάδος ασφάλισης. Και τον έχουμε κάνει να νομίζουμε ότι είναι πως θα ασφαλιστώ για την τροχαία. Και σε αυτά είμαι λίγο αυστηρός. Μην δω άνθρωπο να μου λέει ότι εγώ ασφαλίζομαι για το σήμα. Εντάξει. Μην πει εγώ ασφαλίζομαι για το σήμα. Άμα το πει θα χρειαστεί νοσοκομειακό μετά γιατί θα τον δείρω (γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια) Συμπληρωματικά στην ερώτηση, ποια είναι η στάση των κοινωνικών θεσμών, του κράτους, απέναντι στην ιδιωτική ασφάλιση; Για το μέλλον που λέγαμε προηγουμένως. Πιστεύεις ότι θα μπορούν να πάνε χέρι χέρι;

Γιάννης: Μα πρέπει να πάνε χέρι χέρι. Σε όλες τις προηγμένες κοινωνίες πάνε χέρι χέρι. Ιδιωτική ασφάλιση συμπληρώνει τη δημόσια. Αλληλοσυμπληρώνονται μεταξύ τους. Αυτό συμβαίνει παντού και αυτό θα έπρεπε να συμβεί. Σου λέω ένα απλό παράδειγμα. Συντάξεις. Βλέπεις εσύ να μπορεί το κρατικό σύστημα με το αναδιανεμητικό τρόπο που λειτουργεί να στηρίξει τους ανθρώπους της τρίτης ηλικίας; Όχι. Έχει τελειώσει αυτό, έχουν τελειώσει οι συντάξεις.

Συνεντευκτής: Το γνωρίζω αυτό, ναι.

Γιάννης: Δεν θα πρέπει λοιπόν να βοηθήσει η ιδιωτική; Ναι. Όπως συμβαίνει σε όλες τις υπόλοιπες χώρες Μόνο εμείς και η Τουρκία είχαμε μείνει και πριν από δύο μήνες, τώρα το καλοκαίρι ήταν, πριν δύο μήνες, βγήκαν και είπανε ότι υποχρεωτικό το ιδιωτικό. Θα πληρώνω στο κράτος μεν αλλά έχεις και υποχρεωτικό ιδιωτικό και κάθε χώρα αντίστοιχα θα το φτιάξει. Δηλαδή δε σου λέω ότι πληρώνεις τρακόσια για το ΤΕΒΕ και θα πληρώνεις άλλα τρακόσια. Σαφώς. Θα σου πει, πόσα πληρώνεις για το ΤΕΒΕ; Τρακόσια; Όχι φίλε. Δίνε 150, τα ίδια θα έχεις ούτως ή άλλως και τα άλλα 150 δίνε τα σε μια ασφαλιστική. Επιλογή σου και το φοροαπαλλάσσεται κιόλας. Θα έπρεπε λοιπόν να δίνει κίνητρα το κράτος, ότι πήγαινε στην ιδιωτική. Ή διαφορετικά εγώ τα δημόσια νοσοκομεία δεν μπορώ, είναι φίσκα. Δεν χωράνε άλλους. Έχουμε δει τι γίνεται με τα ράντζα και όποιος έχει άποψη για τα δημόσια, με έναν δικό του άνθρωπο καταλαβαίνει ότι δεν γίνεται, υποφέρουν οι άνθρωποι. Δεν θα πρέπει λοιπόν το κράτος να πει, έλα εδώ. Θέλω να χρησιμοποιήσω την ασφαλιστική βιομηχανία όπως πάντα έκανα, ως βαλβίδα αποσυμπίεσης όλης αυτής της έντασης που έχει δημιουργηθεί και να προλάβω κοινωνικές αναταραχές. Να δώσω κίνητρο στους ανθρώπους να πάνε να κάνουν ιδιωτικό νοσοκομειακό. Να αδειάσω λίγο τα δημόσια, να τους στείλω σε ιδιωτικά. Πως το κάνω; Νούμερο ένα, ελαφρύνσεις. Φορολογικές ελαφρύνσεις. Πόσα δίνεις; Χίλια ευρώ; Σου αφαιρώ αυτό το ποσοστό από το εισόδημα σου. Θα πληρώνεις δηλαδή λιγότερους φόρους. Αυτό, αυτό μπορεί να γίνει.

Συνεντευκτής: Άρα ουσιαστικά μου μόλις μου κατονόμασες ένα εργαλείο, αν θέλεις, για να βελτιωθεί ο θεσμός. Γιατί σ' είχα ρωτήσει πριν και (.)

Γιάννης: Ναι γιατί νόμιζα ότι μέναμε στο κομμάτι του ηθικού και της επικοινωνίας

εμένα και του πελάτη.

Συνεντευκτής: Και γενικότερα. Ναι δίκιο έχεις.

Γιάννης: Γενικότερα αυτό είναι το νούμερο ένα. Το νούμερο ένα. Να δώσει το κράτος κίνητρα και όχι με την κυβέρνηση που έχουμε τώρα, με κυβερνήσεις ιδεοληψίας με αριστερά μορφώματα, έτσι; Με μια σοβαρή κυβέρνηση η οποία θα μπορεί να βγει μπροστά και να πει αυτό, να πει το αυτονόητο. Αυτό που λένε όλες οι υπόλοιπες χώρες. Δημόσιο και ιδιωτικό πρέπει να πάμε μαζί. Όχι ότι αυτό συμφέρει τις ασφαλιστικές.

Συνεντευκτής: Μακάρι να πάνε μαζί και στο κομμάτι της εποπτείας.

Γιάννης: Και το τελευταίο γιατί νιώθω ότι σε έχω κρατήσει πάρα πολύ, πάρα πολύ ώρα αλλά επειδή τώρα με ρωτάς, εγώ θέλω να σου πω κάτι άλλο στο κομμάτι αυτό. Δεν μπορεί το κράτος να βγαίνει και να λέει ότι εγώ δεν θέλω την ιδιωτική ασφάλιση να βγαίνει μπροστά, όταν αυτή είναι αυτή που θα σε βοηθήσει να πας καλύτερα.

Συνεντευκτής: Ναι.

Γιάννης: Αυτή είναι που θα σε βοηθήσει. Οι ασφαλιστικές νομίζεις ότι θέλουν να πάρουν επάνω τους το βάρος των κρατικών; Αυτό νομίζει ο κόσμος; Δεν θέλουν να το πάρουν. Γιατί αν θέλανε, όταν ακουγόταν πριν από λίγο καιρό, όταν ξεκινούσε να ακούγεται, ότι το βάρος των συντάξεων θα πέσουν στις ιδιωτικές ασφαλιστικές, δεν θα βγαίνανε οι ασφαλιστικές να καταργήσουν τις ισόβιες συντάξεις και να ρίξουν τα επιτόκια από το 3,35 στο 2 και να πέσουν κι άλλο στο 1,5 και στο 1. Γιατί το έκαναν; Γιατί βλέπουν ότι τους έρχεται. Και λέει ώπα παιδιά, αποσυρθείτε γιατί μας έρχεται μας. Δεν το θέλουν! Να μας βάλει σε σκέψεις γιατί δεν το θέλουν.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα ναι. Ωραία. Πάντως επειδή ελπίζω και για το κομμάτι, για να επανέλθουμε λίγο στο κομμάτι της ηθικής να μπορέσει και ο κοινωνικός θεσμός ας πουμε να το πω έτσι το κράτος, αφού θα πάει χέρι χέρι με την ιδιωτική ασφάλιση αν μη τι άλλο να ενισχύσει κάπως την εποπτεία στα γραφεία. Καταλαβαίνω, όπως μου έχεις πει, τη στιγμή της πώλησης (διακοπή)

Γιάννης: Ναι, αλλά αυτά για να γίνουνε (διακοπή)

Συνεντευκτής: Δεν είναι εφικτό. Τουλάχιστον να γίνεται μία εποπτεία στα γραφεία αυτά καθαυτά, στους μάνατζερ που βέβαια και πάλι και εκεί δεν ξέρω κατά πόσο θα μπορούσε να εφαρμοστεί μια εποπτεία στην δράση των μάνατζερ πήχη.

Γιάννης: Από την εποπτική μας αρχή που είναι η Τράπεζα της Ελλάδος ή από τις ασφαλιστικές;

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι θα μπορούσε να γίνει για διαφορετικά;

Γιάννης: Θα μπορούσε. Θα μπορούσε να γίνει και από τους δύο. Θα μπορούσε να γίνει από τις ασφαλιστικές αλλά δεν θα τις συνέφερε, γιατί θέλουν παραγωγή και θα μπορούσε να γίνει και από την Τράπεζα της Ελλάδος. Με πολλούς τρόπους. Είπαμε. Πιο αυστηρός έλεγχος και πιο αυστηρή εποπτεία. Που είναι το έντυπο αυτού του πελάτη. Μπαίνει μέσα σε γραφεία. Έλα εδώ (.)

Συνεντευκτής: Βέβαια με την ίδια λογική τη στιγμή που μιλάει ένας μάνατζερ στους ασφαλιστές του, δεν είναι εκεί πέρα κάποιος για να για να δείτε τους λέει.

Γιάννης: Μα προφανώς. Μα γι' αυτό είπα ότι εκείνη τη στιγμή αυτό δεν μπορεί να γίνει εύκολα.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Οκ. Εντάξει. Νομίζω ότι αυτή ήταν η συνέντευξη. Δεν έχω κάποιες άλλες ερωτήσεις. Αν θέλεις εσύ να προσθέσεις κάτι άλλο, αλλά ίσως, τα πήγες πάρα πολύ καλά.

Γιάννης: Α τα πήγα καλά; Εντάξει. Δεν ξέρω αν αυτά που είπα έχουν να κάνουν με την εργασία σου καθόλου (διακοπή)

Συνεντευκτής: Όχι, εμένα μου έμεινε (διακοπή)

Γιάννης: Και άμα θα χρησιμοποιήσεις τίποτα απ' όλα αυτά.

Συνεντευκτής: Όχι είχες κάποια πολύ ενδιαφέροντα στοιχεία. Εμένα μου έχει μείνει το μπουρδέλο που είπες στην αρχή (γέλια)

Γιάννης: (γέλια)

Συνεντευκτής: Λοιπόν, σε ευχαριστώ πάρα πολύ για το χρόνο σου. Να 'σαι καλά.

Συνέντευξη ν.3.

ΣΚΗΝΙΚΟ

Συμμετέχουσα: Μαρία Παπαμαριαννάκη

Ηλικία: 26 ετών

Φύλο: Γυναίκα

Επάγγελμα: Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας: 2 έτη

Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης: 15 Οκτωβρίου 2016, στο σπίτι της συνεντευξιαζόμενης

Διάρκεια Συνέντευξης: 46:27

Απομαγνητοφώνηση

Συνεντευκτής: Καλησπέρα.

Μαρία: Καλησπέρα.

Συνεντευκτής: Πρώτα από όλα, θέλω να σε ευχαριστήσω για το χρόνο που μου αφιερώνεις σήμερα.

Μαρία: Να 'σαι καλά.

Συνεντευκτής: Όπως σου είπα και στο τηλέφωνο, η συνέντευξη αφορά το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Μαρία: Ωραία.

Συνεντευκτής: Συνεπώς το επάγγελμά σου. Άρα θέλω να είσαι ο εαυτός σου και να έχουμε μία όμορφη, ανοιχτή και ειλικρινή συζήτηση.

Μαρία: Πολύ καλά.

Συνεντευκτής: Ωραία, θα ξεκινήσουμε λοιπόν. Θέλω να μου πεις λίγα πράγματα για τον εαυτό σου, για σένα, για την οικογένειά σου.

Μαρία: Εε είμαι 26 ετών, ζω εδώ στην Αθήνα μόνη μου. Είμαι ανεξάρτητη γενικώς, γιατί δούλευα από μικρή και παράλληλα σπούδαζα.

Συνεντευκτής: Τι έχεις σπουδάσει;

Μαρία: Ναι, έχω τελειώσει αγγλική φιλολογία στο Deree, έχω κάνει και ένα μεταπτυχιακό στο marketing στο New York College. Ζω γενικώς από πολύ μικρή μόνη μου. Έχω κάνει και κάποιες δουλειές, τύπου μεταφράστρια, υπεύθυνη χρηματικών λογαριασμών σε μια πολύ μεγάλη εταιρεία εδώ στην Αθήνα στην Intracom. Για μικρά όμως χρονικά διαστήματα όλο αυτό, 1 χρόνο στη μία και άλλα δύο έτη στην άλλη. Μέχρι που αποφάσισα να ασχοληθώ με το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου στα 26 μου τέλος πάντων. Στα 24 συγνώμη γιατί είμαι ήδη δύο χρόνια. Οπότε έκανα και κάποιες άλλες δουλειές αυτά τα τελευταία τέσσερα χρόνια παράλληλα με τις σπουδές μου.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Τι ήταν αυτό που σε ώθησε, γιατί από ότι καταλαβαίνω είχες μια άλλη διαδρομή μέχρι τώρα.

Μαρία: Ναι ναι είχα μία πολύ διαφορετική διαδρομή μέχρι τώρα. Καμία σχέση.

Συνεντευκτής: Δε νομίζω να αποτελούσε μια επιλογή, ήταν μια προσωπική σου επιλογή;

Μαρία: Ναι ναι, καθαρά προσωπική μου επιλογή.

Συνεντευκτής: Αλλά δεν το είχες στο μυαλό σου εξαρχής;

Μαρία: Όχι καθόλου! Γιατί έχω κάνει διάφορα όπως σου είπα. Βρέθηκα ένα διάστημα σε σκέψη, έμεινα λίγο μόνη μου προσπαθούσα να σκεφτώ τι γίνεται, τι θέλω να κάνω, πόσο χρήματα θέλω να βγάζω, αν μπορώ να συντηρηθώ μόνη μου, μέχρι που κάποια στιγμή γνώρισα έναν άνθρωπο, ο οποίος μου έριξε αυτήν την ιδέα. Και μου είπε το παρουσιαστικό σου και γενικότερα όλη η φιλοσοφία σου, η ζωή σου, οι σπουδές σου και τα σχετικά, μπορούν να σε αναδείξουν σε κάποιο χώρο. Σε φαντάζομαι εκεί. Μου είχε πει κάποιος φίλος μου. Και του λέω α λες και μου λέει ναι θα μπορούσες να το κάνεις. Θέλεις να ασχοληθείς με αυτό; Θέλεις εγώ να μιλήσω σε κάποιον που έχει ένα πολύ αξιόλογο γραφείο, να μπορέσει να σε προσλάβει στο προσωπικό του; Και του είπα γιατί όχι; Δίνω το βιογραφικό μου κανονικά, όπως καταλαβαίνετε πως γίνεται σ' αυτές τις δουλειές, πήγα για τη συνέντευξη και βρέθηκα στο γραφείο που είμαι σήμερα.

Συνεντευκτής: Πολύ ωραία. Μπορείς να μου δώσεις, πρώτα απ' όλα στον ενικό να μου μιλάς.

Μαρία: Ωραία.

Συνεντευκτής: Γιατί εγώ πήρα την πρωτοβουλία να σου μιλάω στον ενικό.

Μαρία: ΟΚ ωραία.

Συνεντευκτής: Ωραία. Μπορείς να μου πεις πως θα περιέγραφες το επάγγελμα;

Μαρία: Τι εννοείς πως θα περιέγραφα το επάγγελμα;

Συνεντευκτής: Είσαι δύο χρόνια στο χώρο. Ποια είναι η εικόνα που έχεις, πως θα το περιέγραφες σε κάποιον τρίτο το επάγγελμα;

Μαρία: Κοίταξε το επάγγελμα μόνο του αν το πάρει κάποιος ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, σύμβουλος, όπως θέλεις πες το, η πρώτη λέξη που έρχεται σε κάποιον όταν του λες ότι κάνω αυτό το επάγγελμα, είναι ελεύθερος επαγγελματίας. Ελεύθερος. Ωραία, τι σημαίνει ελεύθερος; Ότι έχω το δικό μου ωράριο, ότι έχω τα δικά μου ραντεβού που τα βάζω στην ημέρα μου όποτε εγώ μπορώ, όποτε βολεύει το χρόνο μου, φτιάχνω το χρόνο μου μόνη μου, με τις δουλειές μου μόνη μου. Γενικώς τα φτιάχνω όλα μόνη μου. Αυτό είναι το πρώτο που έρχεται σε κάποιον όταν του λες είμαι ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, δηλαδή αυτό έρχεται στο μυαλό κάποιου ανθρώπου όταν του λες δουλεύω σε μια ασφαλιστική εταιρεία και το επάγγελμα μου είναι ασφαλιστικός διαμεσολαβητής. Ότι είσαι από μόνος σου μία εταιρεία, από μόνος σου μία επιχείρηση, ότι από μόνος σου οργανώνεις τα πάντα και επίσης βοηθάς και κόσμο εννοείται με αυτό το επάγγελμα. Βοηθάς και κόσμο. Δίνεις λύσεις σε προβλήματα, σε πάρα πολλά γενικώς. Οπότε, το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή είναι γενικώς πολύ ευρύ. Πάρα πολύ ευρύ. Μπορεί ο καθένας να σκεφτεί το οτιδήποτε όταν του πεις ότι είμαι ασφαλιστικός διαμεσολαβητής. Από το ότι είσαι ελεύθερος επαγγελματίας μέχρι το ότι είσαι ο σωσίας ας πούμε.

Συνεντευκτής: Σε αυτό το οτιδήποτε που μου λες, βρίσκεται κάτι αρνητικό; Πιστεύεις ότι υπάρχει μία στάση του κόσμου απέναντι στο επάγγελμα (διακοπή)

Μαρία: Ναι βέβαια. Ναι βέβαια. Στο μυαλό του κάθε ανθρώπου υπάρχουν και αρνητικά σημεία, γιατί μπορεί κάποιος να σε δει ως αρπακτικό ας πούμε.

Συνεντευκτής: Δηλαδή;

Μαρία: Δηλαδή πας ας πούμε, μου έχει τύχει, να πηγαίνω σε ραντεβού και να ρωτάω για κάποιο προϊόν ή κάποια ανάγκη που έχει ο πελάτης μου και να ρωτήσω και για μια δεύτερη ανάγκη και για μία τρίτη ανάγκη και να σου πει ώπα, ήρθες εδώ να μου τα πάρεις όλα τώρα σήμερα ήρθες. Αυτό δεν μου αρέσει. Αλλά είδες όμως τι υπάρχει

στο μυαλό του καθενός;

Συνεντευκτής: Για ποιο λόγο πιστεύεις ότι υπάρχει αυτή η αντίληψη ότι ο ασφαλιστής είναι αρπακτικό;

Μαρία: Για ποιο λόγο μπορεί ο καθένας να σκεφτεί αυτό εννοείς; Ότι ο ασφαλιστής είναι αρπακτικό; Γιατί; Γιατί σε αυτή την κοινωνία που ζούμε με τα προβλήματά και με την οικονομική κρίση που υπάρχει, ο κόσμος ζορίζεται οικονομικά. Κακά τα ψέματα. Όσο πιο πολύ ζορίζεται, τόσο πιο πολύ βλέπει τον απέναντι του και πόσο μάλλον αυτόν που θέλει να του δώσει χρήματα ας πούμε, γιατί κάποιος που πληρώνει την ασφάλειά του, θεωρεί ότι βγάζει από την τσέπη του χρήματα και τα δίνει, έτσι; Οπότε το βλέπει λίγο αρνητικά, ότι εγώ βγάζω τα χρήματά μου και τα δίνω σε ποιον; Σε αυτόν που ήρθε τώρα να μου πουλήσει ασφάλεια; Το βλέπει έτσι και ας μην είναι έτσι.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι υπάρχουν πρακτικές ασφαλιστών που να έχουν οδηγήσει και να έχουν διαμορφώσει αυτή τη στάση;

Μαρία: Πρακτικές φυσικά και υπάρχουν (.) ασφαλιστών που να έχουν διαμορφώσει βέβαια, δεν είναι όλοι καλοί οι ασφαλιστές. Υπάρχουν κάποιοι που μπορεί να λειτουργούν με προσωπικό συμφέρον. Υπάρχουν κάποιοι που μπορούν να λειτουργούν με δόλια μέσα. Αυτό δεν μπορείς να το ελέγξεις. Νομίζω ότι υπάρχει μεγάλο ποσοστό ασφαλιστών, που μπορεί να λειτουργεί έτσι, έτσι; Αλλά παίζουν ρόλο πάρα πολλά θέματα σε αυτό. Παίζει ρόλο ποιος τον μανατζάρει τον συγκεκριμένο ασφαλιστή, για να φτάσει εκεί. Παίζει ρόλο τι παιδεία έχει, παίζει ρόλο τι οικογενειακή παιδεία, τι προσωπική παιδεία έχει. Παίζει, παίζουν πάρα πολλά ρόλο για να φτάσει κάποιος ασφαλιστής, να φτάσει στο άλλο άκρο και να πάρει την αρνητική πλευρά και να φανεί στα μάτια του πελάτη ο κακός σε εισαγωγικά. Νομίζω ότι παίζουν ρόλο πάρα πολλά.

Συνεντευκτής: Οκ θέλω να το δούμε αυτό στη συνέχεια πιο αναλυτικά.

Μαρία: Ωραία, οκ.

Συνεντευκτής: Θέλω λίγο για αρχή να μου πεις σαν μια επικεφαλίδα εσύ, ποιό θεωρείς ότι είναι το πιο μεγάλο κέρδος που έχεις, μέσα από τη δραστηριότητά σου; Μπορείς να μου απομονώσεις ένα;

Μαρία: Τι κέρδος έχω μέσα από τη δραστηριότητα μου. Την επαγγελματική μου

καθημερινή μου δραστηριότητα στο χώρο εννοείς;

Συνεντευκτής: Ακριβώς.

Μαρία: Τι επωμίζομαι εγώ, εκτός από τα οικονομικά, δεν τα δεν το βάζω γιατί για μένα δεν είναι τόσο σημαντικό. Περισσότερο θα έλεγα ότι είναι, αυτό που εκλαμβάνω στα μάτια των πελατών μου όταν τους αποζημιώνω. Όταν τυχαίνει περίπτωση που πάει ο άλλος στο νοσοκομείο και θέλει να σταθώ δίπλα του ή να του δώσω τη λύση που πρέπει, δεν μπορείς να φανταστείς πως νιώθω όταν με παίρνει τηλέφωνο και μου λέει 1000 ευχαριστώ. Σε σένα το χρωστάω που μπήκα έγκαιρα στο νοσοκομείο και που μου είπες να πάω εκεί, να κάνω αυτό και τώρα είμαι εδώ. Για μένα αυτό δεν πληρώνεται με τίποτα.

Συνεντευκτής: Και ειδικά σε αυτή την ηλικία να ακούς τέτοια λόγια.

Μαρία: Ακριβώς! Σε τόσο μικρή να παίρνει ο άλλος τηλέφωνο και να σου λέει 1000 ευχαριστώ, γιατί μου έδωσες τις πολύ σωστές σου κατευθύνσεις, για να το σώσω έγκαιρα, εκεί για μένα είναι ηθική ικανοποίηση να βάλω επικεφαλίδα; Πες το έτσι όπως θέλεις.

Συνεντευκτής: Οκ ωραία. Από την άλλη; Ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιμετωπίζεις πάλι από την καθημερινή επαγγελματική σου δραστηριότητα;

Μαρία: Κίνδυνος εννοείς από εξωγενείς παράγοντες;

Συνεντευκτής: Όπως το αντιλαμβάνεσαι εσύ. Ο πιο μεγάλος κίνδυνος, ώστε να μην ασκήσεις ορθώς τα καθήκοντά σου.

Μαρία: Κοίταξε ο ποιο μεγάλος κίνδυνος θεωρώ σε αυτό το επάγγελμα του καθενός μας, είναι ο εαυτός μας. Ή ο πιο μεγάλος ανασταλτικός – κατασταλτικός παράγοντας. Νομίζω πως είναι ο εαυτός μας. Γιατί αν (.) πάψουμε να έχουμε τον στόχο που έχουμε και να πάψουμε να το βλέπουμε έτσι όπως το βλέπουμε και χαλαρώσουμε και βάλουμε αρνητικά πράγματα στο κεφάλι μας, κινδυνεύουμε, σε εισαγωγικά, στο επάγγελμά μας.

Συνεντευκτής: Αρνητικά πράγματα όπως;

Μαρία: Αρνητικά πράγματα στο κεφάλι μας εννοούμε. Όπως απογοήτευση, γιατί μου έκλεισε το τηλέφωνο, γιατί δε μου ήρθε στο ραντεβού, γιατί δεν μου απάντησε έτσι όπως ήθελα, γιατί το προϊόν μου το γύρισε πίσω, γιατί με έβρισε, πάρα πολλά. Πάρα πολλά. Απογοητεύεται κάποιος, βάζει αρνητικές σκέψεις, ψυχολογικά τον

ρίχνει και όλο αυτό του γυρίζει όλο ανάποδα σε αυτό το επάγγελμα νομίζω. Αυτό θεωρώ.

Συνεντευκτής: Θα αξιολογούσες, θα χαρακτήριζες ως κίνδυνο την προμήθεια;

Μαρία: Τι εννοείς;

Συνεντευκτής: Θα χαρακτήριζες εσύ η ίδια όπως ασκείς το επάγγελμα σου (διακοπή)

Μαρία: Ναι

Συνεντευκτής: Ότι κάποιες φορές μπορεί να κινηθείς σε μία πώληση βάσει της προμήθειας;

Μαρία: Κοίταξε, εγώ είπα, όπως σου είπα και πριν, δεν είναι για μένα το οικονομικό πάνω απ' όλα σ' αυτή τη δουλειά. Οπότε όχι δεν θα το έκανα! Να κινηθώ βάσει προμήθειας.

Συνεντευκτής: Πως θα αξιολογούσες κάποιον που το κάνει; Κάποιον ασφαλιστή δηλαδή (διακοπή)

Μαρία: Κοίταξε, ούτε καλά ούτε κακά. Δεν θα μπορούσα να εκφέρω γνώμη. Ο καθένας έχει τα δικά του στάνταρ και τα δικά του, πως να το πω, μέτρα ως προς τον εαυτό του. Αξιολογεί τα πράγματα όπως είναι σαν άνθρωπος. Μπορεί κάποιος να έχει νούμερο ένα την προμήθεια νούμερο δύο την ηθική ικανοποίηση ας πουμε και εγώ να έχω νούμερο ένα του ηθική ικανοποίηση και νούμερο δύο την προμήθεια. Δεν μπορώ να τον κατηγορήσω ότι βάσει της προμήθειας πηγαίνει μόνο σε ένα συγκεκριμένο προϊόν και αυτό μία λογική είναι. Αρκεί να μην κάνει κακό στον πελάτη. Δεν πρέπει να βλάψει τον πελάτη μόνο και μόνο για να πάρει την προμήθεια.

Συνεντευκτής: Αυτό ήθελα να σε ρωτήσω.

Μαρία: Ακριβώς.

Συνεντευκτής: Θεωρείς δηλαδή θεμιτό, το να βάλεις πάνω την προμήθεια ουσιαστικά εις βάρος των συμφερόντων του πελάτη;

Μαρία: Όχι όχι. Αν όμως βάλεις την προμήθεια, αλλά να αξίζει να το δώσεις στον πελάτη, ότι έχει ο πελάτης πραγματικά ανάγκη. Να επιλέξεις εσύ ανάμεσα σε δύο εταιρείες φερειπείν που η μία έχει μεγαλύτερη προμήθεια και η άλλη έχει λιγότερη προμήθεια, αλλά ο πελάτης τις χρειάζεται, εντάξει δε νομίζω ότι είναι τόσο τραγικό να πας εκεί που έχεις την περισσότερη προμήθεια. Αρκεί να το χρειάζεται ο πελάτης.

Το ξαναλέμε έτσι; Αρκεί να μην κάνουμε κακό στον πελάτη. Αν ο πελάτης δεν το χρειάζεται, δεν βρίσκω καν το λόγο να κινηθείς προς την προμήθεια. Αν όμως ο πελάτης το έχει ανάγκη και το θέλει να το πάρει για ποιο λόγο να μη το κάνεις.

Συνεντευκτής: Έχεις συναντήσει εσύ ασφαλιστές, αν και είσαι πολύ λίγο χρονικό διάστημα, έχεις συναντήσει ασφαλιστές που να κινούνται έτσι;

Μαρία: Ναι αμέ.

Συνεντευκτής: Πιο πολύ άντρες ή γυναίκες. (..)

Μαρία: (.)

Συνεντευκτής: (γέλια)

Μαρία: Εντάξει. Κοίταξε να δεις.

Συνεντευκτής: Την άποψή σου θέλω.

Μαρία: Αν με ρωτάς, ποιο από τα δύο φύλα έχει περισσότερο την ανηθικότητα να το πω έτσι, ως προς τον επαγγελματισμό μέσα του; Αυτό εννοώ εγώ, έτσι;

Συνεντευκτής: Εγώ σε ρώτησα γενικότερα αν έχεις βρεθεί (διακοπή)

Μαρία: Νομίζω ναι οι γυναίκες το κάνουν λίγο περισσότερο αυτό.

Συνεντευκτής: Αλήθεια;

Μαρία: Ναι έτσι νομίζω.

Συνεντευκτής: Είσαι και γυναίκα. (Γέλια)

Μαρία: Ναι είδες που είμαι αντικειμενική .

Συνεντευκτής: Ναι.

Μαρία: Είμαι αντικειμενική .

Συνεντευκτής: Γιατί το πιστεύεις αυτό; Γιατί υπάρχει η άποψη ας πουμε, οι άντρες είναι πιο διεκδικητικοί, πιο αν θες αρπακτικά επειδή μου το είπες προηγουμένως.

Μαρία: Ναι κοίταξε να δεις. Εγώ όμως θεωρώ ότι η φύση της γυναίκας όταν μπαίνει σε μια δουλειά ανταγωνιστική με τον άντρα, γιατί παίζει και αυτό ανάμεσα σε γυναίκα και σε άντρα, γίνονται πιο διεκδικητικές οι γυναίκες και χρησιμοποιούν μέσα, πώς να στο πω, περισσότερο ανήθικα ρε παιδί μου. Δεν ξέρω. Έτσι το έχω δει εγώ. Έτσι το βλέπω στα μάτια μου. Νομίζω πως οι γυναίκες είναι αυτές οι οποίες

κινούνται πιο δόλια στο χώρο.

Συνεντευκτής: Οκ δεν το περίμενα αυτό να μου το πεις η αλήθεια είναι (γέλια)

Μαρία: Ε αυτό θεωρώ όμως, αυτό πιστεύω. Έτσι νομίζω.

Συνεντευκτής: Οκ ωραία ωραία. Την άποψή σου θέλω.

Μαρία: Ναι έτσι νομίζω. Γιατί νομίζω ότι έχουμε κατηγορηθεί κιόλας εμείς οι γυναίκες, ότι είμαστε πιο πονηρές από τους άντρες. Εσείς οι άντρες είστε πιο αθώοι και όσο μπαίνουμε σε επαγγελματικό χώρο, επειδή υπάρχει άποψη ότι ο άντρας είναι άντρας και πάντα ο άντρας είναι πιο πάνω τη γυναίκα, νομίζω πως εκεί οι γυναίκες το παίρνουν πιο πολύ πεισματικά και για αυτό πάνε να αποδείξουν άλλα πράγματα. Για αυτό γίνονται πιο ανήθικες σε αυτό το χώρο.

Συνεντευκτής: Πάνε να αποδείξουν δηλαδή ότι η θέση τους είναι ανώτερη από των αντρών;

Μαρία: Ακριβώς. Γιατί πάντα έχουμε συνηθίσει να λέμε ότι ο άντρας, αφού είναι άντρας αυτός θα το κάνει, αφού είναι άντρας αυτός θα το κάνει και υπάρχουν πάρα πολλές γυναίκες, οι οποίες θέλουν να το ξεπεράσουν αυτό. Και στην προσπάθειά τους να το ξεπεράσουν αυτό, ψυχολογικό είναι το θέμα καθαρά να ξέρεις, στην προσπάθειά τους να ξεπεράσουν αυτό γίνονται χειρότερες. Γιατί το έχω δει. Δεν υπάρχει. Και όχι μόνο στο χώρο μας. Το έχω δει και αλλού. Θέλουν να ξεπεράσουν διευθυντικά στελέχη που είναι άντρες, επειδή είναι άντρες και μόνο επειδή είναι άντρες και κάνουν πράγματα απίστευτα. Και γι'αυτό έχω βγάλει αυτή την άποψη ότι οι γυναίκες σε αυτόν το χώρο είναι πιο διεκδικητικές και ανταγωνιστικές και χρησιμοποιούν και μερικές φορές αθέμιτα μέσα. Ανταγωνισμού πάντα.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Οκ, ωραία. Σέβομαι την άποψή σου.

Μαρία: Αλίμονο (γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια) Λοιπόν. Επειδή μου ανέφερες προηγουμένως ότι είσαι σε ένα γραφείο αυτήν τη στιγμή, που αν κατάλαβα καλά, ο φίλος σου μίλησε με κάποιον άνθρωπο και είσαι τώρα στο γραφείο εκείνου;

Μαρία: Ακριβώς.

Συνεντευκτής: Οκ. Μπορείς να μου πεις πόσο σημαντική θα χαρακτήριζες τη συμβολή του μάνατζερ σου, του διευθυντή σου, δεν ξέρω πως τον λέτε, μάνατζερ ή

διευθυντή.

Μαρία: Τον λέμε coach εμείς. Πόσο σημαντική λοιπόν θα ήταν (διακοπή)

Συνεντευκτής: Coach ok. Ως προς την ορθή επαγγελματική σου δραστηριότητα.

Μαρία: Πάρα πολύ σημαντική για μένα.

Συνεντευκτής: Πες μου λίγο για τη σχέση που έχεις αναπτύξει.

Μαρία: Ακριβώς. Κοίταξε, για μένα, το έχω πει και στον ίδιο, οι κατευθύνσεις που μου δίνει κάθε φορά που τον συναντώ, ή η όποια λέξη μου πει κάθε φορά που μιλάμε στο τηλέφωνο, είναι καθοριστικές.

Συνεντευκτής: Είναι κοντά σας δηλαδή ο μάνατζερ;

Μαρία: Πάρα πολύ, φυσικά. Και αυτό για μένα είναι ευχής έργον να σου πω την αλήθεια. Γιατί κάθε φορά που νιώθω ότι πέφτω, ότι δεν μπορώ να βγάλω κάποια πράγματα που θα ήθελα να τα βγάλω, με τονώνει απίστευτα. Και όχι μόνο εμένα, όλη την ομάδα. Βασικά δε σε αφήνει να πέσεις, δεν σε αφήνει να χαλαρώσεις, δεν σε αφήνει να σκεφτείς αρνητικά. Και να σκεφτείς αρνητικά στο γυρίζει στο θετικό. Αυτό για μένα είναι το Α και το Ω. Σε τονώνει, σου αλλάζει την ψυχολογία, σου λέει προχώρα μπροστά και όλα αυτό αλλάζει τη δραστηριότητα σου. Με λίγα λόγια παίζει πάρα πολύ μεγάλο ρόλο το αν ο μάνατζερ σου, διευθυντής σου, coach όπως θέλεις πες το, είναι δίπλα σου. Αν δεν είναι δίπλα σου, αν δεν σε μανατζάρει σωστά, έχεις χάσει όλο το παιχνίδι. Να ξέρεις.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι αν έμπαινες στο χώρο, αν ο φίλος σου σε οδηγούσε σε ένα άλλο γραφείο (διακοπή)

Μαρία: Ναι, ένα άλλο γραφείο διαφορετικό εντελώς έτσι;

Συνεντευκτής: Ναι σε ένα άλλο γραφείο, με έναν μάνατζερ που τελικά αποδεικνυόταν ότι έχει ορίσει ορισμένες κατευθυντήριες γραμμές στο γραφείο (διακοπή)

Μαρία: Ναι

Συνεντευκτής: Οι οποίες δεν είναι ηθικές. Δηλαδή είναι κάποιες εσφαλμένες αντιεπαγγελματικές πρακτικές, αν θέλεις, πες τες ανήθικες (διακοπή)

Μαρία: Ναι.

Συνεντευκτής: Οι οποίες όμως πλέον έχουν παραμείνει στο χώρο του γραφείου και έχουν διεισδύσει και έχουν γίνει ένα κλίμα στο γραφείο. Ότι αυτή είναι η πρακτική μας. Εσύ τότε, είναι λίγο υποθετική ερώτηση, δώσε μου μια υποθετική απάντηση, πιστεύεις ότι στο ξεκίνημα σου, πως θα το διαχειριζόσουν;

Μαρία: Πως θα μπορούσα να το διαχειριστώ. Κοίταξε. Επειδή εγώ γενικότερα όπως είπα και πριν, για μένα είναι πολύ σημαντικό γενικώς το πώς έχει μεγαλώσει ένας άνθρωπος. Και τι παιδεία έχει. Από τη στιγμή που έχω μεγαλώσει κάπως, έχω και κάποια παιδεία, είμαι και κάπως από μόνη μου, όλα αυτά αν πήγαιναν, έτσι όπως μου το παρουσιάζεις, αντίθετα στην δεοντολογία μου, αντίθετα στα πιστεύω μου, αντίθετα σε μένα την ίδια σαν άτομο, δεν θα μπορούσα να συνυπάρξω. Δεν θα μπορούσα να συνεχίσω, θα έπρεπε να φύγω.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι το γραφείο ή γενικότερα, ούσα και η πρώτη εμπειρία στο χώρο θα σε οδηγούσε και εκτός του θεσμού;

Μαρία: Τι εννοείς; Όλο αυτό το ανήθικο που θα υπήρχε; Φυσικά!

Συνεντευκτής: Θα ήταν η πρώτη εμπειρία σου στο χώρο.

Μαρία: Φυσικά και θα με οδηγούσε εκτός. Από το συγκεκριμένο γραφείο.

Συνεντευκτής: Γενικότερα; Πιστεύεις ότι θα σε οδηγούσε εκτός;

Μαρία: Γενικότερα (.) Κοίτα. Επειδή είμαι άνθρωπος που δίνω ευκαρίες και πόσο μάλλον και στον εαυτό μου, που κανείς δεν ξέρει τον εαυτό του καλά αν δεν τον δοκιμάσει, θα έκλεινα την πόρτα στο συγκεκριμένο γραφείο όπως λες, που θα με οδηγούσε σε ανήθικα μονοπάτια. Θα προσπαθούσα στον ίδιο χώρο αλλά σε ένα άλλο γραφείο κι αν έβλεπα ότι τα πράγματα είναι ίδια εκεί θα το έκλεινα τελείως. Αν έβλεπα όμως ότι τα πράγματα ήταν ωραία, όπως ταιριάζει σε μένα όπως είπα και πριν, φυσικά και δεν θα είχα αρνητική άποψη ως προς το να συνεχίσω στο επάγγελμα, γιατί το επάγγελμα δεν είναι μόνο ένα γραφείο ή ένας κόουτς ή ένας μάνατζερ που είναι ανήθικος όπως τον είπες πριν. Το επάγγελμα είναι επάγγελμα. Και εφόσον είναι επάγγελμα και έχει πάρα πολλά παρακλάδια, εμείς γιατί να πιάσουμε το ανήθικο παρακλάδι: Εμείς θα πιάσουμε το σωστό και υπάρχουν δόξα τω Θεό, γραφεία σαν αυτό το οποίο είμαι τώρα, θέλω να πιστεύω ότι υπάρχουν και άλλα που κινούνται με βάση αυτούς τους κανόνες της ηθικής. Τώρα υπάρχουν και άλλα με κανόνες ανήθικους, οκ. Εμένα δε με αφορά.

Συνεντευκτής: Μπορείς να μου πεις, ποιο θα είναι το μέλλον ενός ασφαλιστή ανήθικου στο γραφείο σου; Ο όποιος θα εμφάνιζε ανήθικες και αντιεπαγγελματικές συμπεριφορές

Μαρία: Από μόνος του; Χωρίς να έχει πάρει γραμμή από το γραφείο εννοείς;

Συνεντευκτής: Σε αυτό το γραφείο που είσαι τώρα.

Μαρία: Στο οποίο δεν υπάρχουν τέτοιες γραμμές, αν υπήρχε τέτοιος εννοείς από μόνος του:

Συνεντευκτής: Ναι.

Μαρία: Νομίζω ότι δεν θα μπορούσε να συνυπάρξει με την ομάδα. Νομίζω πως ο μάνατζερ θα τον είχε αποκλείσει από την ομάδα, εννοώ ότι θα τον είχε διώξει σαφώς. Δεν θεωρώ ότι μπορείς να κρατήσεις ένα τέτοιο άτομο όταν η ομάδα είναι υγιής. Γιατί πρόκειται περί υγιούς ομάδας έτσι; Όταν η ομάδα είναι υγιής δεν μπορείς να κρατήσεις ένα άτομο το οποίο σου δημιουργεί μέσα άρρωστες καταστάσεις, γιατί η ανηθικότητα είναι, καταντάει να αρρωσταίνει μία ομάδα. Και αν τον βάλεις μέσα αυτό τον άνθρωπο έχεις χάσει το παιχνίδι. Νομίζω μπορεί να επηρεάσει και άλλους και αν επηρεάσει και άλλους, πάει χάνεται το παιχνίδι. Τέλος. Οπότε το καλύτερο για μένα είναι αν ήμουν κι εγώ μάνατζερ και τι θα έκανε ο μάνατζερ μου από ότι πιστεύω και απ' όσο τον ξέρω, θα τον είχε διώξει, θα τον είχε αποβάλει από την ομάδα.

Συνεντευκτής: Κράτησα κάτι που είπες πριν. Πιστεύεις ότι θα μπορούσε κάποιος ανήθικος να επηρεάσει την ομάδα;

Μαρία: Φυσικά!

Συνεντευκτής: Δηλαδή κάποιους από την ομάδα (διακοπή)

Μαρία: Ναι κάποιους από την ομάδα, φυσικά φυσικά.

Συνεντευκτής: Ποιους, ποιους;

Μαρία: Αυτούς που δεν πιστεύουν τόσο πολύ σε όλα αυτά που (.) σε αυτούς που δεν έχουν πιστεύω μέσα τους τόσο τρανταχτά την ηθική. Δηλαδή αυτοί που μέσα τους είναι κάπως αμφιταλαντευόμενοι, να το κάνω να μη το κάνω, μωρέ καλά θα ήταν και έτσι, αλλά δεν πειράζει αφού είμαστε όλοι ομάδα ας πάω με το σωστό τρόπο. Αυτοί θα επηρεάζονταν. Αυτοί όμως που είναι ηθικά στοιχεία όπως σου λέω εγώ ότι εγώ με τίποτα δεν θα μπορούσα να επηρεαστώ από τέτοιο πράγμα. Κάποια άτομα σαν και

μένα όχι. Κάποια άλλοι όμως που έχουν διλήμματα μπορεί και ναι.

Συνεντευκτής: Ακόμη και αυτοί με τα διλήμματα θα είχαν πιο μεγάλη επιρροή από τον ανήθικο ασφαλιστή ή από τον μάνατζερ;

Μαρία: Κοίταξε. Σίγουρα έχουν αρκετά λιγότερη επιρροή από τον μάνατζερ, γιατί ο μάνατζερ εννοείται ότι είναι πιο έμπειρος, έχει άλλη θέση στο χώρο, είναι αυτός που δίνει τις κατευθυντήριες γραμμές εννοείται. Αλλά αν αυτός ο ένας όπως είπαμε, είναι τόσο δυνατός στο μυαλό ή τόσο δυνατός στις απόψεις, τουλάχιστον 1-2 άτομα θα μπορούσε να τα πείσει. Έτσι δεν είναι; Θα μπορούσε να τα πείσει. Πότε δεν ξέρεις. Ποτέ δεν ξέρεις. Ο μάνατζερ φυσικά και είναι δυνατό στοιχείο για να κρατήσει μία ομάδα ενωμένη, αλλά ξέρεις ποτέ τι έχει ο κάθε άνθρωπος στο μυαλό του μέσα; Ποτέ δεν ξέρεις. Ένα-δύο άτομα να ξεφύγουν τι γίνεται εκεί; Και χαλάει η ομάδα.

Συνεντευκτής: Να στο πάω λίγο πιο αισιόδοξα. Πιστεύεις ότι ο μάνατζερ θα μπορούσε να αλλάξει έναν κακό ασφαλιστή;

Μαρία: Αν το θέλει και ο ασφαλιστής, ναι θα μπορούσε να τον αλλάξει. Έναν κακό ασφαλιστή.

Συνεντευκτής: Κακό όχι ποιοτικά (διακοπή)

Μαρία: Ανήθικο θέλεις να πεις.

Συνεντευκτής: Ναι είναι ανήθικος. Μπράβο

Μαρία: Θα μπορούσε να τον αλλάξει, αν το ήθελε και ο ασφαλιστής και αν είχε καλά στοιχεία έτσι; Αν όμως ήταν από μόνος του (διακοπή)

Συνεντευκτής: Τι εννοείς όμως; Υποτίθεται ότι μιλάμε για έναν ανήθικο ασφαλιστή.

Μαρία: Ναι. Καλά στοιχεία σε έναν ανήθικο ναι (.)

Συνεντευκτής: Εντάξει, μην στο περιορίζω τόσο πολύ.

Μαρία: Θα μπορούσε να προσπαθήσει να το κάνει, αλλά δεν ξέρω αν θα άξιζε τον κόπο να να προσπαθήσει να το κάνει. Μπορεί και να μην αξίζει τον κόπο αν ήταν τόσο ανήθικο στοιχείο αυτό που είχε απέναντί του ο μάνατζερ. Μπορεί στην αρχή να προσπαθήσει λίγο, που κάποιοι προσπαθούν μάνατζερ, γιατί σου λέει ας δώσω μια ευκαιρία, έτσι; Δίνεις την ευκαιρία σου, βλέπεις όμως ότι δεν αλλάζει και εκεί νομίζω πως τον διώχνεις. Προσπαθείς, έτσι; Προσπαθείς. Εγώ αν ήμουν μάνατζερ, αν με ρωτάς, θα προσπαθούσα να τον αλλάξω. Αλλά αν έβλεπα ότι δεν αλλάζει, δεν θα

χρειαζόταν να ασχοληθώ άλλο με αυτό το άτομο.

Συνεντευκτής: Οκ κατάλαβα. Οκ. Μπορείς να μου πεις λίγο ποια είναι η σχέση σου με τους συνεργάτες σου στο γραφείο; Γιατί μου είπες ότι είστε μία ομάδα. Ποια είναι η σχέση που έχεις αναπτύξει με τους συνεργάτες του στο γραφείο, με τους συναδέλφους σου;

Μαρία: Με τους συναδέλφους μου. Εγώ προσωπικά επειδή σαν άτομο είμαι από τη φύση μου και αισιόδοξη και κοινωνική και ομιλητική και γενικώς λέω αυτό που πιστεύω και ούτε κρύβομαι ούτε ψέματα, ούτε τίποτα, τέτοια θεωρώ πως η σχέση που έχω με τους συνεργάτες μου είναι πάρα πολύ καλή. Πάρα πολύ καλή. Με αρκετούς είμαστε πάρα πολύ κοντά, λέμε πάρα πολλά πράγματα. Με κάποιους δεν είμαστε τόσο κοντά, με άλλους είμαστε, σέβεται ο ένας τον άλλον πάρα πολύ. Ανταλλάσσουμε απόψεις και βοηθάει ο ένας τον άλλον. Αυτό μου αρέσει πάρα πολύ! Ότι και να τους έχω ρωτήσει, ό,τι και να με έχουν ρωτήσει, πάντα υπάρχει ομοψυχία, πάντα υπάρχει βοήθεια. Αυτό για μένα είναι πολύ σημαντικό!

Συνεντευκτής: Έχεις νιώσει ποτέ από αυτούς τους συναδέλφους σου κακή πίεση ας πουμε ως κάποια μορφή εσωτερικού ανταγωνισμού. Κυνηγάς πχ ένα νούμερο και το φτάνει ο άλλος και δεν το φτάνεις εσύ. Αυτό σου ασκεί εσένα πίεση;

Μαρία: Κοίταξε. Ναι σίγουρα, σίγουρα. Και πίεση (διακοπή)

Συνεντευκτής: Περίμενε όμως. Σε βαθμό όμως που να υποβαθμίσεις τα συμφέροντα του πελάτη; Έχεις κάνει ποτέ, κυνηγώντας ένα νούμερο, να υποβαθμίσεις τον πελάτη και να πεις ώπα κάτσε λίγο να ανεβάσω εμένα (διακοπή)

Μαρία: Όχι, όχι! Δεν το κάνω αυτό. Όπως όπως είπα και πριν, για μένα είναι πρώτα απ' όλα οι ανάγκες του πελάτη και μετά η προμήθεια μου ή το χρηματικό. Εγώ πρέπει πάντα να είμαι σωστή στον πελάτη απέναντι. Δεν μπορώ εγώ να βγω πρώτη ας πουμε, στον πίνακα φερειπείν που γράφουμε εμείς στο γραφείο μας, για να βγω εγώ πρώτη να φάω τον πελάτη μου. Δε γίνεται αυτό. Δεν μπορώ να το κάνω. Πρέπει να βάζεις ένα μέτρο σε αυτό που λες, στον ανταγωνισμό.

Συνεντευκτής: Είναι εύκολο να βάλεις ένα μέτρο; Και γενικότερα θα ήθελα να σκεφτείς. Και εκτός γραφείου. Γενικά στον ασφαλιστικό θεσμό.

Μαρία: Για αυτόν που βάζει πάνω από όλα τις ανάγκες του πελάτη ναι. Τώρα γενικά στον ασφαλιστικό θεσμό που λες είναι πιο δύσκολο γιατί εκεί νομίζω το παιχνίδι, να

το πω έτσι μεγαλώνει. Άλλα μεγέθη και άλλα συμφέροντα.

Συνεντευκτής: Δεν μπορεί να λειτουργήσει εκεί θετικά ένας έντονος ανταγωνισμός;

Μαρία: Νομίζω δύσκολα. Γιατί δύσκολα επιτηρείται όλο αυτό.

Συνεντευκτής: Ναι οκ. Κατάλαβα. Εκείνοι πάντως που δεν βάζουν το μέτρο στον ανταγωνισμό και κοιτούν περισσότερο τα δικά τους συμφέρονται, πιστεύεις ότι έχουν μέλλον;

Μαρία: Νομίζω πως όχι. (.) Νομίζω πως όχι. Γιατί κάποια στιγμή αυτό θα γυρίσει. Θα γυρίσει θα γυρίσει θα γυρίσει. Θα φανεί ότι ο πελάτης αυτό που του δίνεις, δεν το έκανες επειδή τον νοιάστηκες Κάποια στιγμή εγώ πιστεύω ότι γυρίζει και όταν θα γυρίσει τότε είναι που θα πέσεις εσύ. Και αν πέσεις εσύ, τι να το κάνεις; Ο πελάτης είναι να βγει κερδισμένος σε αυτήν την πορεία και αν βγει ο πελάτης κερδισμένος, φυσικά στην πορεία αν κάνεις σωστά τη δουλειά σου, βγαίνεις και εσύ κερδισμένος. Έτσι δεν είναι; Έτσι είναι. Ενώ αν κοιτάς μόνο πως θα βγεις παραπάνω από τον συνεργάτη σου και δεν βάλεις το συμφέρον του πελάτη πάνω απ' όλα, κάποια στιγμή θα σε ρίξει όλα αυτό. Θα πέσεις. Δεν κρατιέσαι για πολύ. Αυτό είναι λίγο εφήμερο θεωρώ.

Συνεντευκτής: Θα σου βάλω κάτι δύσκολο τώρα. Πιστεύεις ότι μπορείς, βασικά ποιά ετικέτα θα έβαζες στο γραφείο σου; Δηλαδή στο εργασιακό περιβάλλον στο οποίο βρίσκεσαι.

Μαρία: Ναι

Συνεντευκτής: Αν σου έλεγα, πες μου λίγο με μία ετικέτα, πολύ συνοπτικά, το κλίμα του γραφείου.

Μαρία: Ομοψυχία, δύναμη.

Συνεντευκτής: Ειδικά σε σχέση με το πως συμπεριφέρεσαι στον πελάτη. Να το προσδιορίσουμε. Και αυτό με ενδιαφέρει που λες και μου αρέσει.

Μαρία: Ομοψυχία και δύναμη είναι αυτό που εκλαμβάνουμε (διακοπή)

Συνεντευκτής: Δύναμη σαν ομάδα εννοείς:

Μαρία: Βέβαια. Είναι αυτό που εκλαμβάνουμε μέσα όλοι μαζί στο γραφείο σαν ομάδα. Τώρα ετικέτα όσον αφορά στον πελάτη, θα έβαζα (.) Όσον αφορά εννοείς τις παροχές, τον τρόπο που εμείς αντιμετωπίζουμε τον πελάτη ως προς τις παροχές έτσι;

Συνεντευκτής: Σωστά.

Μαρία: Θα έβαζα προτεραιότητα ο πελάτης. Πάνω απ' όλα ο πελάτης. Αυτό. Προτεραιότητα μας ο πελάτης.

Συνεντευκτής: Οκ. Πιστεύεις ότι αυτή η προτεραιότητα, με αυτήν την οικονομική κρίση τείνει να αλλάξει από κάποιος ασφαλιστές. Δηλαδή πιστεύεις ότι οικονομική κρίση, στο περιβάλλον που δημιουργεί (διακοπή)

Μαρία: Καλά σίγουρα. Έχει αλλάξει εννοείς τον ασφαλιστή;

Συνεντευκτής: Ναι τον ασφαλιστή.

Μαρία: Βέβαια. Πολλούς. Βέβαια,

Συνεντευκτής: Για ποιο λόγο; Πώς πιστεύεις πως λειτουργεί η κρίση σε αυτό το κομμάτι;

Μαρία: Κατασταλτικά εννοείς, ως προς το να δει ο ασφαλιστής πιο πάνω από αυτόν τον πελάτη, έτσι;

Συνεντευκτής: Αυτό ακριβώς.

Μαρία: Πως έχει αλλάξει; Κοίτα, εφόσον υπάρχει αυτή η κρίση που υπάρχει, όπως το είπες και εσύ πριν πολύ ωραία, λογικό είναι κάποιοι άνθρωποι που έχουν, πως να το πω τώρα, σαν σημαία τους μόνο το χρήμα, έτσι: Ρίχνουν τον πελάτη, ανεβάζουν τα δικά τους τα συμφέροντα, κάνουν κακό στον πελάτη και για μένα αυτό όπως είπα και πριν δεν θα τους οδηγήσει κάπου θετικά.

Συνεντευκτής: Εσύ αυτήν τη στιγμή, είσαι καλά οικονομικά; Αξιολογείς ότι είσαι καλά;

Μαρία: Κοίταξε εγώ αυτή τη στιγμή οικονομικά καλά (.) καλά (ειρωνικά) Είμαι αξιοπρεπώς.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι, εντάξει αυτή τη στιγμή που δεν έχεις υποχρεώσεις.

Μαρία: Εντάξει είμαι και νέα στο χώρο και δεν έχω υποχρεώσεις.

Συνεντευκτής: Δεν έχεις υποχρεώσεις αυτήν τη στιγμή, δεν έχεις οικογένεια. Πιστεύεις με την πάροδο του χρόνου όταν θα έχεις αυτές τις υποχρεώσεις,

Μαρία: Ναι.

Συνεντευκτής: Όταν θα γεννηθούν αυτές υποχρεώσεις,

Μαρία: Ναι.

Συνεντευκτής: Και είμαστε ακόμη σε αυτήν την κρίση,

Μαρία: Ναι

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι αυτό θα σε αλλάξει; Ότι θα σκεφτείς δηλαδή πιο πολύ, ότι πρέπει να θρέψω το παιδί μου;

Μαρία: Φυσικά και θα σκεφτώ ότι πρέπει να θρέψω το παιδί μου, αλλά δεν θα με αλλάξει όμως ως προς το να βάλω αθέμιτα μέσα, για να βγάλω χρήματα. Θα με αλλάξει ως προς το να γίνω πιο δυνατή στο χώρο. Θα με αλλάξει ως προς το να προσπαθήσω περισσότερο στο χώρο, να κάνω περισσότερα πράγματα για να βγάλω πιο πολλά χρήματα. Όχι όμως με αθέμιτα μέσα. Φυσικά και θα με αλλάξει.

Συνεντευκτής: Άρα δεν πιστεύεις ότι δικαιολογείται κάποιος λέγοντας, παιδιά έπρεπε να το κάνω αυτό γιατί έχω θέματα οικονομικά και πρέπει να ταΐσω το παιδί μου. Για αυτό έριξα τον πελάτη.

Μαρία: Όχι βέβαια. Όχι όχι όχι! Άμα έχεις θέματα και θέλεις να ταΐσεις το παιδί σου, θα τρέξεις περισσότερο. Θα τρέξεις περισσότερο! Όχι θα ρίξεις τον πελάτη σου. Θα τρέξεις να βρεις περισσότερους πελάτες. Όχι από έναν πελάτη να κάνεις ένα κακό για να βγάλεις περισσότερα χρήματα από τον ένα τον πελάτη. Θα τρέξεις, θα βρεις περισσότερους πελάτες και έτσι θα βγάλεις περισσότερα χρήματα. Γιατί πρέπει δηλαδή για να θρέψω το παιδί μου να κάνω ανήθικα πράγματα για να βγάλω περισσότερα χρήματα; Όχι. Δεν το πιστεύω με τίποτα αυτό! Γιατί και εγώ γυναίκα είμαι, παιδί θα κάνω αύριο μεθαύριο, όπως το είπες, θα τρέξω όμως περισσότερο όχι όμως να ρίξω τον πελάτη, για να βγάλω περισσότερα χρήματα, αλλά για να βρω περισσότερους πελάτες. Αυτό. Να έχω περισσότερη επικοινωνία με λίγα λόγια. Περισσότερο κόσμο. Περισσότερα προϊόντα να πουλήσω, πως να στο πω. Όχι με ανήθικους τρόπους.

Συνεντευκτής: Ναι . Αν και φαντάζομαι την απάντηση.

Μαρία: Για πες.

Συνεντευκτής: Μέχρι τώρα λοιπόν σ' αυτή τη διετή καριέρα σου, δεν έχεις νιώσει ποτέ την προοπτική του κέρδους να σε ωθεί πιο πολύ σε μία πώληση;

Μαρία: Η προοπτική του κέρδους να με ώθησε; Όχι!

Συνεντευκτής: Όχι.

Μαρία: Όχι. Να με ωθήσει η προοπτική του κέρδους περισσότερο σε μία πώληση. Όχι. Περισσότερο σε μία πώληση σου είπα τι με οδηγεί. Με οδηγεί αν το χρειάζεται πραγματικά ο πελάτης και αν το πιστεύω εγώ. Και αν εγώ το πιστέψω και το δώσω στον πελάτη να το καταλάβει ότι το χρειάζεται, για μένα αυτό είναι κέρδος.

Συνεντευκτής: Έτσι το αντιλαμβανόσουν ακόμη και στην αρχή της καριέρας σου που δεν είχες καθόλου εμπειρία;

Μαρία: Μα και τώρα δεν νομίζω να έχω κάποια ιδιαίτερη εμπειρία. Απλώς έχω κάποιους προσωπικούς κανόνες αν θες, που τους ακολουθώ.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι γενικά ισχύει κάτι τέτοιο; Δηλαδή ακόμη και ένας επαγγελματίας χωρίς εμπειρία στο χώρο να κινείται όπως εσύ;

Μαρία: Αν έχει αξίες και αρχές που τις ακολουθεί γιατί να πράξει κάτι διαφορετικό;

Συνεντευκτής: Εσύ από τα πρώτα σου ραντεβού δηλαδή έτσι ήσουν;

Μαρία: Ναι. Αν θες μία διαφορά, σε σχέση με το πώς είμαι και κινούμαι τώρα, είναι ότι δεν αφιερώνω τον ίδιο χρόνο για να ολοκληρώσω μία συνεργασία με έναν πελάτη.

Συνεντευκτής: Τι εννοείς;

Μαρία: Εννοώ ότι στα πρώτα ειδικά τα ραντεβού, από την προετοιμασία μέχρι την πώληση, τα έβαζα όλα κάτω μία και δύο φορές. Το τι έχω μάθει, τις οδηγίες του γραφείου, τις ανάγκες του πελάτη και τα δούλευα αρκετά. Πλέον είμαι πιο γρήγορη σε αυτά.

Συνεντευκτής: ΟΚ ωραία. Με κάλυψες. Για να προχωρήσω στην επόμενη ερώτηση. Πόση ελευθερία αντιλαμβάνεσαι πως έχεις ως ασφαλιστικός σύμβουλος στα πλαίσια του συστήματος του ασφαλιστικού θεσμού, αφενός. Και αφετέρου στα πλαίσια της σχέσης που αναπτύσσεις με τους πελάτες. όσον αφορά την εξυπηρέτηση (διακοπή)

Μαρία: Πόση ελευθερία έχω τι εννοείς;

Συνεντευκτής: Θα σου εξηγήσω. Να το σπάσουμε στο πρώτο σκέλος.

Μαρία: Στο πρώτο σκέλος.

Συνεντευκτής: Πάντα με άξονα ότι κινείσαι πιο πολύ για τα προσωπικά σου συμφέροντα, αν πιστεύεις ότι αυτό συμβάλλει η ελευθερία που έχεις, που σου δίνεται

από το επάγγελμα σου, το πως την ορίζεις θα μου το πεις εσύ και αν θεωρείς ότι υπάρχει ελευθερία, δεν προδικάζω κάτι.

Μαρία: Σίγουρα υπάρχει ελευθερία. Το είπαμε και πριν αυτό. Είναι ελεύθερο το επάγγελμα, σίγουρα υπάρχει ελευθερία αλλά τι θέλεις ακριβώς;

Συνεντευκτής: Πιο πολύ να εστιάσεις στην πώληση. Πιστεύεις εκεί ότι υπάρχει κάποια ελευθερία από εσάς, ώστε να πας πιο πολύ με το δικό σου συμφέρον και όχι με αυτό του πελάτη;

Μαρία: Ελευθερία στον τρόπο σκέψης εννοείς; Στο να σκεφτώ ελεύθερα (.)

Συνεντευκτής: Ελευθερία στο πώς λειτουργείς εσύ απέναντι στον πελάτη τη στιγμή μιας πώλησης. Τώρα αν αυτό θες να το πας στη σκέψη ή στο τι λες στον πελάτη, εσύ θα μου πεις. Αντιλαμβάνεσαι ότι υπάρχει μια ελευθερία εκεί; Στο να κινηθείς;

Μαρία: Ναι φυσικά και υπάρχει. Φυσικά υπάρχει ελευθερία στο να κινηθείς, γιατί δεν μπορεί να σε ελέγξει κανείς. Ειδικά αν δεν τον ξέρεις και τον πελάτη και πάρα πολύ καλά. Φυσικά και υπάρχει.

Συνεντευκτής: Αυτό θα ήταν το δεύτερο σκέλος που θα σου έλεγα.

Μαρία: Ναι, ναι. Υπάρχει ελευθερία. Υπάρχει ελευθερία αρκεί να μην την εκμεταλλεύεσαι.

Συνεντευκτής: Δεν υπάρχουν εποπτικά όργανα που να ελέγχουν; Δεν υπάρχει δηλαδή (διακοπή)

Μαρία: Ελευθερία εννοούμε στο πως κινούμαστε εμείς έτσι; Και στο τι σκεφτόμαστε εμείς έτσι;

Συνεντευκτής: Ναι.

Μαρία: Και στο που θα καταλήξουμε. Φυσικά υπάρχουν και εποπτικά όργανα.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι ένα εποπτικό όργανο, ποιο είναι το εποπτικό σας όργανο;

Μαρία: Η Τράπεζα της Ελλάδος.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι η ίδια ή με υποδεέστερα, αν θες, σώματα να σε

ελέγξουν για αυτό που κάνεις με έναν πελάτη. Μπορούν τη στιγμή της πώλησης να ελέγξει ακριβώς τι έχεις πει στον πελάτη;

Μαρία: Τη στιγμή της πώλησης όχι βέβαια. Αυτό δε γίνεται. Τη στιγμή της πώλησης είμαι εγώ και ο πελάτης. Εκεί δεν ελέγχει κανείς. Ούτε τι του λέω, ούτε τι μου λέει, ούτε τι καταγράφω, ούτε τι πρόταση του κάνω, όχι βέβαια. Ελέγχει το μετά φυσικά. Το τι προϊόν πήρε. Ωραία. Εκεί δεν υπάρχει κανένα πρόβλημα. Στο να καταλήξουμε όμως στο προϊόν που θα πάρει ο πελάτης, εκεί φυσικά υπάρχει ελευθερία. Αρκεί να μη την εκμεταλλευτείς αυτή την ελευθερία είπαμε. Δε χρειάζεται να εκμεταλλευτείς την ελευθερία που σου δίνει το επάγγελμα. Αυτό είναι ό,τι χειρότερο.

Συνεντευκτής: Θεωρείς όμως, γιατί αυτή ουσιαστικά είναι η ερώτηση μου, αν θεωρείς ότι υπάρχει ελευθερία, ώστε κάποιος να επιδιώξει τα προσωπικά του συμφέροντα.

Μαρία: Ναι ναι, υπάρχει τέτοια ελευθερία ως προς το να επιδιώξει τα προσωπικά του συμφέροντα. Εξαρτάται που θα τη φτάσει βέβαια. μέχρι που θα φτάσει η ελευθερία. Αν φτάσει μέχρι τα άκρα, εκεί υπάρχουν τα εποπτικά όργανα που το σταματούν . Αν όμως το κάνει με κάποιον τρόπο που δεν φτάνεις σε τόσο πολύ τρανταχτά σημεία πώλησης, εκεί μπορεί να το διαχειριστεί ο καθένας όπως νομίζει.

Συνεντευκτής: Επειδή είπες και για τη σχέση που αναπτύσσεις, αυτό θα ήταν το δεύτερο σκέλος της ερώτησης.

Μαρία: Η σχέση με τον πελάτη εννοείς. Ναι, το πόσο καλά γνωρίζουμε έναν πελάτη.

Συνεντευκτής: Αυτό εννοείς ελευθερία δηλαδή;

Μαρία: Ναι, γιατί αν γνωρίζεις κάποιον πελάτη πάρα πολύ καλά, ή είναι πολύ κοντά σου ή έχεις πάρα πολλά προϊόντα που του έχεις δώσει ως λύσεις, είναι εντελώς διαφορετικό από το να γνωρίζεις κάποιον πάρα πολύ λίγο και να συνεργάζεσαι μαζί του μόνο σε ένα προϊόν.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις δηλαδή ότι εκεί είναι πιο εύκολο για κάποιον ο οποίος το έχει στο μυαλό του (διακοπή)

Μαρία: Το έχει στο μυαλό του να κάνει την ανηθικότητα εννοείς; Βέβαια και είναι

πιο εύκολο. Αν δεν γνωρίζεις καθόλου τον άλλον και τον βλέπεις μία φορά στα δύο χρόνια ή τον έχεις ασφαλίσει ας πούμε, του έχεις κάνει ένα συνταξιοδοτικό και δεν τον έχεις ξαναδεί ποτέ, είναι πάρα πολύ εύκολο βεβαίως.

Συνεντευκτής: Εσύ ποια είναι η σχέση που θέλεις να αναπτύσσεις με τους πελάτες σου;

Μαρία: Κοίταξε. Επειδή τυχαίνει τα δύο χρόνια που είμαι να έχω αυτούς του Α πελάτες που έχω, προσπαθώ και θέλω και επιδιώκω οι πελάτες μου να γίνονται και φίλοι μου. Πως να στο πω δηλαδή (.) να γίνονται σαν κομμάτι του εαυτού μου. Ο πελάτης πάνω από όλα που λέμε και στο γραφείο. Μπορεί να μην είναι και τόσο καλό ψυχολογικά αν το πάρει κανείς αυτό που λέω, γιατί όταν παθαίνει κάτι ένας πελάτης, σου φεύγει και ένα κομμάτι του εαυτού σου εννοείται, αλλά έτσι νιώθω εγώ. Δεν μπορώ να συνεργαστώ με άτομο που δεν ταιριάζει σε εμένα και στην ιδιοσυγκρασία μου. Δεν μπορώ να συνεργαστώ με άτομο το οποίο είναι ανήθικο ή κακό ή δεν ξέρω κι εγώ το οτιδήποτε και δεν μου ταιριάζει μόνο και μόνο να τον έχω πελάτη, να τον ασφαλίσω. Για αυτό και οι πελάτες μου, κοιτάζω να είναι στα ίδια μέτρα και σταθμά με τα δικά μου πιστεύω και να είναι άνθρωποι σωστοί. Να μην είναι αλλού γι' αλλού και εγώ να έχω μία πορεία και αυτοί να μου δείχνουν μια άλλη πορεία. Δεν μπορώ, δεν μπορώ. Δεν μπορώ να συνεργαστώ εγώ έτσι. Ή και κάπως απόμακροι από μένα να είναι, να είναι όμως ηθικοί, προσπαθώ και τους φέρνω κοντά μου. Και προσπαθώ και γίνομαι και φίλη. Μετά νοιάζομαι πως να στο πω. Το ένα φέρνει το άλλο. Μετά νοιάζεσαι. Νοιάζεσαι για τον πελάτη.

Συνεντευκτής: Άρα επιδιώκεις να μην έχεις αραιή επαφή.

Μαρία: Ακριβώς. Επιδιώκω να μην έχω αραιή η επαφή ή και αραιή η επαφή να είχα ας πουμε, προσπαθώ να συνεργαστώ και μαζί τους και σε κάποιο άλλο κομμάτι. Καταλαβαίνεις; Ώστε να είμαι μαζί τους, κανονικά μαζί τους, καταλαβαίνεις τι εννοώ.

Συνεντευκτής: Για να κάνουμε ένα sum up, αν θέλεις, σε αυτά που έχουμε πει ως τώρα, μπορείς να μου κατονομάσεις το μεγαλύτερο προσόν η βοήθημα, όπως θέλεις πες το, για έναν ασφαλιστή ώστε να παραμείνει πιστός στα συμφέροντα του πελάτη;

Μαρία: Το μεγαλύτερο προσόν που μπορεί να έχει ο ασφαλιστής για να μείνει (διακοπή)

Συνεντευκτής: Προσόν, βοήθημα όπως θέλεις πες το.

Μαρία: Που μπορεί να μείνει πιστός στα συμφέροντα του πελάτη. Να ακούει καλά τον πελάτη. Μεγάλο προσόν να ακούς καλά και να μιλάς λιγότερο από τον πελάτη. Πολύ μεγάλο προσόν αυτό. Να έχεις υπομονή και να μπορείς πολύ σημαντικό, να μπορείς αμέσως να διακρίνεις τι πραγματικά χρειάζεται. Αν διακρίνεις αμέσως τι πραγματικά χρειάζεται νομίζω πως σε έχει ξεχωρίσει και ο πελάτης και νομίζω ότι είναι προσόν ώστε να σου συστήσει και άλλους. Αν αμέσως καταλάβεις τι χρειάζεται ο πελάτης και το πιάσει και αυτός ότι όντως το χρειάζομαι και σ' ευχαριστώ πολύ για τη λύση που μου έδωσες ας πούμε, δε νομίζω ότι υπάρχει κάτι καλύτερο.

Συνεντευκτής: Να σε πάω ένα βήμα πίσω. Σε σχέση με αυτά που είπαμε προηγουμένως; Δηλαδή αν έπρεπε να μου ξεχωρίσεις από την παιδεία που μου είπες εσύ, από το χώρο του γραφείου σου ή την επιρροή που έχεις από τον μάνατζερ ή από τους κανόνες, το θεσμικό πλαίσιο που υπάρχει, αν θέλεις από την ελευθερία που υπάρχει, που είπαμε και προηγουμένως, αν θες από όλα αυτά στο μυαλό σου, έχοντας αυτό στο μυαλό σου, ποιο είναι το πιο μεγάλο βοήθημα για σένα για να είσαι σωστή στο επάγγελμα σου; Απ' όλα αυτά.

Μαρία: Πρώτα είναι η προσωπική μου παιδεία. Δεύτερο είναι ο μάνατζέρ μου. Πολύ σημαντικό. Και το γραφείο μου. Και τρίτο είναι οι λύσεις – τα προϊόντα που έχω στη βαλίτσα μου. Πολύ σημαντικό. Όλα αυτά και τα τρία μαζί, με πρώτο σου είπα την προσωπική μου παιδεία και την προσωπικότητα, με τον εαυτό μου, όλο αυτό που είμαι εγώ και δεύτερο όλο αυτό που μου δίνει ο μάνατζερ και το γραφείο μου και οι λύσεις που έχω, με κάνουν πάρα πολύ δυνατή νομίζω.

Συνεντευκτής: Και ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγεις από το συμφέρον του πελάτη; Πάλι σαν ένα sum up που κάνουμε.

Μαρία: Ναι. Ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος (διακοπή)

Συνεντευκτής: Για να ξεφύγεις από το συμφέρον του πελάτη.

Μαρία: (...) Τώρα (.) Κίνδυνος για να ξεφύγω από το συμφέρον του πελάτη (.) Κοίτα επειδή γνωρίζω τον εαυτό μου και επειδή ξέρω, δε νομίζω ότι θα μπορέσει να με

επηρεάσει εμένα αρνητικά κάτι. Δηλαδή δε νομίζω πως εφόσον έχω ως σημαία το συμφέρον του πελάτη, να μπορέσω να επηρεαστώ και να κλονιστώ από κάτι. Οικονομική κρίση όχι. Δεν θα μπορούσε να με κλονίσει για να ξεφύγω από το συμφέρον του πελάτη. Αν το πάμε όμως για κάποιο άλλο άτομο που είναι διαφορετικό από εμένα και είναι ανήθικο όπως είπαμε πριν σαν sum up αφού το θέλεις, ο μεγαλύτερος κίνδυνος είναι το χρήμα. Τίποτε άλλο. Για πολλούς είναι το χρήμα.

Συνεντευκτής: Πάνω ακριβώς σε αυτό που λες, πιστεύεις ότι θα συνέβαλε θετικά στη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη, το να αναγράφεται βάσει νόμου η προμήθεια στα συμβόλαια;

Μαρία: Νομίζω πως ναι.

Συνεντευκτής: Θα βοηθούσε πιστεύεις;

Μαρία: Να βλέπει ο πελάτης τι προμήθεια λαμβάνουμε εμείς (.) για να μπορούσε να προφυλάξει τα συμφέροντα του. Κοίτα δεν τον πολύ ενδιαφέρει τον πελάτη, ούτε ο πελάτης μπορεί να φανταστεί τι πληρωνόμαστε εμείς, έτσι; Μπορεί να έκανε κακό σε μας αυτό.

Συνεντευκτής: Δηλαδή;

Μαρία: Αν ο πελάτης έβλεπε την προμήθεια μας, μπορεί να έκανε σε εμάς κακό, γιατί μπορεί να πίστευε ότι εμείς πληρωνόμαστε πολύ περισσότερο από τι αξίζουμε ας πουμε και να μην προέβαινε σε διαδικασία ασφάλισης. Μπορεί να το έβλεπε αρνητικά. Κάποιοι από αυτούς, δεν σου λέω όλοι. Γιατί μερικοί θεωρούν ότι πληρωνόμαστε και πολύ γι' αυτό που κάνουμε. Εγώ βέβαια θεωρώ ότι για να το κάνεις όλο αυτό και να είσαι εκεί, όπως λέει και ένας συνεργάτης μου εικοσιτέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο και να καρδιοχτυπάς όταν στον άλλον θα του τύχει το κακό, δεν πληρωνόμαστε όσο θεωρεί ο πελάτης ότι πληρωνόμαστε. Άρα πιστεύω ότι το να αναγράφεται σε ένα συμβόλαιο προμήθεια που εμείς λαμβάνουμε, δεν τον αφορά τον πελάτη αυτό. Και μπορεί και να μη μας έκανε και καλό. Μπορεί να γύρναγε και αρνητικά σε μας όλο αυτό. Το βλέπει ανταγωνιστικά ο κόσμος πολλές φορές.

Συνεντευκτής: Οκ. Άρα αυτό σαν μετρό δεν το προτείνεις. Γενικότερα θα πίστευες ότι είναι σημαντική η θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και πολιτικών;

Μαρία: Στο επάγγελμα μας;

Συνεντευκτής: Στο επάγγελμα σου;

Μαρία: Ναι. Η θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και γενικότερα πλαισίων ηθικής, θα έκανε πολύ καλό σε αυτούς που είναι καλοί εννοείται. Θα αναδείκνυε ακόμα περισσότερο τους καλούς. Και εφόσον ανήκουμε σε ένα τέτοιο γραφείο, θα μας αναδείκνυε φυσικά. Όσο πιο οριοθετημένα και όσο πιο ηθικά και όσο πιο μαζεμένα είναι τα πράγματα, νομίζω πως αναδεικνύονται περισσότερο οι καλύτεροι.

Συνεντευκτής: Εγώ αυτό που κράτησα είναι ότι είπες όμως εφόσον, ότι αυτό θα αφορά πιο πολύ τους καλούς. Ένιωσες ότι πρέπει να υπάρχουν κάποιες βάσεις;

Μαρία: Τους καλούς εννοώ αυτούς που έχουν γνώμονα τον πελάτη και όχι γνώμονα την τσέπη πάνω απ' όλα.

Συνεντευκτής: Αυτοί δηλαδή που έχουν γνώμονα την τσέπη;

Μαρία: Το οικονομικό. Δεν θα μπορούσαν να οριοθετηθούν σε κανόνες ηθικής ή πιο αυστηρούς κανόνες. Νομίζω, δεν θα μπορούσαν να ξεφύγουν όπως ξεφεύγουν τώρα

Συνεντευκτής: Ναι.

Μαρία: Δεν θα είχαν διεξόδους να ξεφύγουν αν τα πράγματα ήταν πιο αυστηρά και τους έλεγχαν ακόμα πιο πολύ. Δεν θα είχαν περιθώρια

Συνεντευκτής: Άρα πιστεύεις ότι υπάρχει περιθώριο να γίνουν πιο αυστηροί νόμοι και όταν λέω περιθώριο εννοώ (διακοπή)

Μαρία: Φυσικά και υπάρχουν.

Συνεντευκτής: Είναι δυνατόν όμως ο κακός ασφαλιστής να εντοπιστεί; Είναι εύκολο να εντοπιστεί αυτός που προβαίνει σε ανήθικες και αντιεπαγγελματικές πρακτικές; Είναι εύκολο να εντοπιστεί;

Μαρία: Εύκολο μπορεί να μην είναι τώρα να εντοπιστεί αλλά αν νόμοι ήταν διαφορετικοί και αν τα πράγματα ήταν πιο σκληρά και πιο δύσκολα, νομίζω πως θα μπορούσε να εντοπιστεί. Γιατί το κάθε γραφείο θα μπορούσε να τον εντοπίσει. Αν τον είχε.

Συνεντευκτής: Είναι εύκολο να εντοπίσει έναν κακό ασφαλιστή ακόμη και στα πλαίσια ενός γραφείου. Είναι εύκολο να το κάνεις;

Μαρία: Καλά εύκολο δεν είναι τίποτα, έτσι όπως έχουν γίνει τα πράγματα, γιατί υπάρχουν πάρα πολλοί δρόμοι για να ξεφύγει κανείς. Εάν υποθετικά όμως μιλώντας,

θέταμε κάποια όρια που ήταν όπως είπες πριν πολύ σκληρά νομίζω πως δεν θα μπορούσε να το κάνει και από μόνος του. Νομίζω θα υπήρχε μεγαλύτερος φόβος να το κάνει, άρα θα συγκρατιόταν λίγο.

Συνεντευκτής: Άρα εννοείς ότι θα τον (διακοπή)

Μαρία: Ότι θα τον απέτρεπε, κατάλαβες; Αν υπήρχαν πιο σκληροί νόμοι, πιο σκληρά μέτρα, πιο σκληρά penalties, να το πω, θα το σκεφτόταν ο άλλος να ξεφύγει. Ενώ τώρα σου λέει μπορώ να ξεφύγω. Δεν έχω πέναλτι. Λέμε τώρα, έτσι; Λέμε.

Συνεντευκτής: Οκ ωραία. Θέλω να σου δώσω τώρα λίγο την πένα του νομοθέτη και να μου πεις αν σου δινόταν η ευκαιρία να αλλάξεις κάτι στο επάγγελμα, τι θα άλλαζες, τι θα πρότεινες;

Μαρία: Τι θα πρότεινα να αλλάξω στο επάγγελμα (.) Κοίτα δεν το έχω σκεφτεί αυτό. Τι θα μπορούσα να αλλάξω στο επάγγελμα (.) Να βάλω δηλαδή τον εαυτό μου να γίνω νομοθέτης (γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια)

Μαρία: Μπορεί να έβαζα πιο σκληρά penalty σε κάποιες πράξεις ανηθικότητας.

Συνεντευκτής: Αυτό που μου είπες πριν.

Μαρία: Αυτό που σου είπα πριν. Θα μπορούσα δηλαδή να πω ότι αν προβαίνουμε σε διαδικασίες μπλαμπλά τάδε τάδε, το πέναλτι είναι αυτό, που θα είναι πολύ σκληρό πούμε..

Συνεντευκτής: Αδίστακτη θα ήσουν.

Μαρία: Ναι, νομίζω σε αυτό (διακοπή)

Συνεντευκτής: Γυναίκες (γέλια)

Μαρία: Γυναίκες (γέλια) Δεν είναι γνώμονας για να συνεχίσεις. Οπότε όταν υπάρχουν, πάντα ισχύει αυτό στη ζωή, όταν υπάρχουν penalties, νομίζω πως κινείται καλύτερα το άτομο. Έτσι νομίζω. Το έχω δει να συμβαίνει δηλαδή και θεωρώ ότι όσο πιο σκληρά είναι τα penalties από τους κανόνες ενός γραφείου και γενικά από το θεσμικό πλαίσιο, τόσο πιο καλά τα άτομα διαμορφώνουν χαρακτήρα και εργάζονται πιο σωστά.

Συνεντευκτής: Ωραία. Επειδή έχουμε μείνει βέβαια σε όλη τη συνέντευξη πιο πολύ στο δικό σου κομμάτι, στο δικό σου ρόλο ως ασφαλίστριας, φταίει κάπου ο πελάτης;

Πιστεύεις ότι η στάση του πελάτη θα πρέπει να αλλάξει με κάποιο τρόπο ή ότι δεν έχει κάποια ευθύνη ο πελάτης;

Μαρία: Κοίταξε να δεις. Ο πελάτης αυτό που ζητάει θα το πάρει. Αυτό που έχει ανάγκη θα το πάρει. Αυτό που θέλει θα το πάρει. Αν δεν το πάρει από σένα θα το πάρει από κάποιον άλλον. Δηλαδή αν δεν τον ικανοποιήσεις εσύ, θα τον ικανοποιήσει κάποιος άλλος.

Συνεντευκτής: Πρέπει να αλλάξει κάτι στη στάση του πελάτη πιστεύεις;

Μαρία: Πρέπει να αλλάξει (.) κοίταξε να δεις πελάτης για μένα θα πρέπει να είναι πιο ενημερωμένος, θα πρέπει να αρχίσει να ενημερώνεται περισσότερο. Γιατί όσο περισσότερο ενημερώνεται, τόσο πιο σωστά γνωρίζει την ανάγκη του και όσο πιο σωστά γνωρίζει την ανάγκη του προβαίνει πολύ πιο εύκολα σε μία συνεργασία νομίζω. Και εκεί είναι που μπαίνουμε εμείς. Εμείς πρέπει να ενημερώνουμε τους πελάτες, πρέπει να επηρεάζονται θετικά και όχι αρνητικά, να έχουν επιρροές δηλαδή θετικές, να καταλαβαίνουν τι πραγματικά χρειάζονται και να κάνουν αυτό που πρέπει να κάνουν, χρησιμοποιώντας σε εισαγωγικά τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή. Γιατί τον χρησιμοποιείς να το πω και έτσι, όταν θέλεις να κάνεις ένα συμβόλαιο υγείας για παράδειγμα.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Και μια τελευταία ερώτηση, δεν ξέρω αν σε κούρασα;

Μαρία: Όχι καθόλου (με χαμόγελο).

Συνεντευκτής: (γέλια) Σε κούρασα;

Μαρία: Καθόλου είπα.

Συνεντευκτής: Οκ ωραία. Λοιπόν. Θέλω να μου πεις ποια είναι η άποψή σου, θέλω να ακούσω την τοποθέτηση μιας νέας στο χώρο, νομίζω μου είπες δύο χρόνια;

Μαρία: Ναι, ναι, ναι.

Συνεντευκτής:, Ακόμη νέα πρέπει να θεωρείσαι.

Μαρία: Ναι ακόμα νέα θεωρούμαι.

Συνεντευκτής: Ποια είναι η άποψη λοιπόν, η άποψή σου για το μέλλον του επαγγέλματος;

Μαρία: Εννοείς πως το βλέπω εγώ για εμένα ή γενικά του επαγγέλματος στον πλανήτη, γενικά στον κόσμο, το μέλλον του ασφαλιστικού συμβούλου.

Συνεντευκτής: Ας μείνουμε στην Ελλάδα

Μαρία: Στην Ελλάδα.

Συνεντευκτής: (γέλια) Που σε αφορά πιο άμεσα.

Μαρία: Που με αφορά (γέλια). Κοίταξε να δεις. Θεωρώ ότι εφόσον δεν μπορεί τίποτα να κινηθεί χωρίς ασφάλεια και εφόσον όλα εξαρτώνται από την ασφάλεια, όπως μας λέει και ο μάνατζερ μας, από ένα αεροπλάνο που θα σηκωθεί, μέχρι ένα σπίτι, μέχρι η υγεία, τα πάντα, η περιουσία, όλα έχουν να κάνουν με την ασφάλεια, θεωρώ πως είναι ένα επάγγελμα του μέλλοντος. Θεωρώ πως είναι επάγγελμα του μέλλοντος

Συνεντευκτής: Άρα έχεις κάνει μια καλή επιλογή για την οικογένειά σου.

Μαρία: Για την οικογένειά μου. Θεωρώ πως ναι. Είναι επάγγελμα του μέλλοντος σίγουρα και αντί να έχει πορεία φθίνουσα, βλέπουμε ότι έχει πορεία ανοδική. Δεν είναι τυχαίο δηλαδή που ενώ ο κόσμος βιώνει όλη αυτήν την κρίση, οι ασφάλειες μεγαλώνουν. Δεν είναι τυχαίο. Όσο πιο μεγάλη ανασφάλεια υπάρχει στον κόσμο τόσο πιο πολλοί προβαίνουν θεωρώ σε ασφαλιστικά προϊόντα, γιατί τίποτα δεν κινείται χωρίς ασφάλεια τέλος. Αυτό είναι δεδομένο, όλοι το ξέρουν. Τίποτα δεν κινείται χωρίς ασφάλεια. Οπότε η πορεία δεν μπορεί να είναι πάρα ανοδική.

Συνεντευκτής: Ωραία οκ. Καλή τύχη λοιπόν σου εύχομαι.

Μαρία: Σε ευχαριστώ πάρα πολύ.

Συνεντευκτής: Για τη συνέχεια της καριέρα σου.

Μαρία: Ευχαριστώ πάρα πολύ.

Συνεντευκτής: Ελπίζω πραγματικά να μη σε κούρασα.

Μαρία: Καθόλου.

Συνεντευκτής: Ευχαριστώ ξανά για το χρόνο που μου αφιέρωσες.

Μαρία: Να είσαι καλά.

Συνεντευκτής: Ευχαριστώ πολύ.

Μαρία: Γειά.

Συνέντευξη ν.4.

ΣΚΗΝΙΚΟ

Συμμετέχουσα: Ιωάννα Χατζηγιαννούλα

Ηλικία: 27 ετών

Φύλο: Γυναίκα

Επάγγελμα: Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας: 5 έτη

Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης: 1 Οκτωβρίου 2016, στο σπίτι της συνεντευξιαζόμενης

Διάρκεια Συνέντευξης:

Απομαγνητοφώνηση

Συνεντευκτής: Καλησπέρα.

Ιωάννα: Καλησπέρα.

Συνεντευκτής: Πρώτα απ' όλα θα ήθελα να σε ευχαριστήσω πάρα πολύ για το χρόνο που μου αφιερώνεις σήμερα, ξέρω το βεβαρημένο σου πρόγραμμα, ξέρω ότι είσαι κάπως πιεσμένη με το πρόγραμμα σου, με τα ραντεβού σου. Συνεπώς πραγματικά θέλω να σε ευχαριστήσω, που βρήκες αυτό το διάστημα για να κάνουμε αυτή τη συνέντευξη.

Ιωάννα: Όχι τίποτα. Αφού πρόκειται να σε βοηθήσω χαρά μου.

Συνεντευκτής: Ωραία. Όπως σου είπα λοιπόν και στο τηλέφωνο, η συνέντευξη αφορά το επάγγελμα που ασκείς, το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Αυτό είναι το θέμα της συνέντευξης. Θέλω λοιπόν να είσαι ο εαυτός σου. Όσο πιο ανοικτή συζήτηση κάνουμε, έτσι θεωρώ ότι θα κυλήσει όμορφά. Είναι κάτι που ξέρεις, κάτι που αγαπάς. Νομίζω ότι θα έχουμε μια πολύ όμορφη συζήτηση.

Ιωάννα: Το ελπίζω (γέλια)

Συνεντευκτής Λοιπόν. Για αρχή θα ήθελα να μου πεις λίγα πράγματα για σένα. Για τον εαυτό σου και την οικογένεια σου, που βρίσκεσαι, τι κάνεις. Λίγο γενικά.

Ιωάννα: Οκ. (.) Ονόματα δε λέμε, έτσι; Όχι;

Συνεντευκτής: Όχι δεν χρειάζεται.

Ιωάννα: Οκ, είμαι 27 ετών, εργάζομαι ως ασφαλίστρια, τα τελευταία πέντε χρόνια, μένω με τους γονείς μου, έχω έναν αδερφό που είναι 24, τρία χρόνια μικρότερος από εμένα. Μένουμε στο Παλαιό Φάληρο και είμαι πολύ, αν θες, χαρούμενη με αυτό που κάνω, πολύ ευχαριστημένη. Είναι κάτι το οποίο ανέκαθεν ήθελα να κάνω, να επιδιώξω. Άρα είμαι πάρα πολύ καλά.

Συνεντευκτής: Γιατί ήταν κάτι που ήθελες πάντα να επιδιώξεις; Ήταν δηλαδή το επάγγελμα αυτό, αποτελούσε μια προσωπική σου επιλογή, η οποία βρισκόταν εξαρχής στο μυαλό σου;

Ιωάννα: Ναι και στα δύο. Θεωρώ ότι ήταν προσωπική μου επιλογή και θεωρώ ότι ήταν και εξ' αρχής στο μυαλό μου. Τι εννοώ; Εννοώ ότι, επειδή ο πατέρας μου ήταν σε αυτό το χώρο, είχα πολλά ακούσματα, πολλές εικόνες, που αν θέλεις μου είχαν δώσει μια εικόνα για το επάγγελμα, μπορεί να φανώ υπερβολική, αλλά είχα πλάσει μια αγγελική εικόνα για το επάγγελμα. Πραγματικά επειδή από μικρή είχα αυτό τα ακούσματα, από μικρή άκουγα πώς ο πατέρας μου συμπεριφερόταν σε πελάτες, στα τηλέφωνά του. Κάποιες φορές πήγαινα στο γραφείο άκουγα, στο γραφείο που εργαζόταν δηλαδή. Με ενδιέφερε πάρα πολύ. Ένιωθα ότι είναι ένα επάγγελμα με το οποίο προσφέρεις. Είχα λοιπόν στο μυαλό μου ότι θα ήθελα να ασχοληθώ και να πω την αλήθεια και ο πατέρας μου θεωρώ ότι το ήθελε, να ασχοληθώ δηλαδή με αυτό, αλλά δεν με πίεσε ποτέ προς αυτήν την κατεύθυνση, να είμαι ειλικρινής. Γι' αυτό και με άφησε και σπούδασα κάτι διαφορετικό, με άφησε να δω τις επιλογές μου ουσιαστικά και ήρθε η στιγμή, αφού τελείωσα το πανεπιστήμιο, που σκέφτηκα ότι, ώπα τι πάω να κάνω; Εγώ εδώ είμαι. Δεν υπάρχει κάτι άλλο που να θέλω να κάνω. Και γι'αυτό επέλεξα αυτό το επάγγελμα.

Συνεντευκτής: Άρα θεωρείς ότι ήταν μία δική σου επιλογή;

Ιωάννα: Ναι θεωρώ ότι ήταν μία δική μου επιλογή. Δεν με πίεσε ποτέ κανείς, προς αυτήν την κατεύθυνση. Αν θέλεις, μόνο εμμέσως από τα ακούσματα και τις εικόνες που είχα.

Συνεντευκτής: Οκ. Εσύ πως θα περιέγραφες λοιπόν το επάγγελμα; Αν και μου έχεις ήδη δώσει μια εικόνα. Πως θα το περιέγραφες το επάγγελμα;

Ιωάννα: Με τα καλύτερα λόγια. Πραγματικά με τα καλύτερα λόγια. Για μένα ασφαλιστής είναι ένα ιδιαιτέρως, πως να στο πω, ιδιαιτέρως ευγενές επάγγελμα.

Εξευγενισμένο επάγγελμα. Είναι ένα επάγγελμα το οποίο πιστεύω, ότι αν το ασκήσεις σωστά και αν είσαι ασφαλιστής και δεν κάνεις τον ασφαλιστή, είσαι ασφαλιστής (έντονα), θεωρώ ότι όχι μόνο μπορείς να πας πολύ ψηλά σαν άνθρωπος και δεν αναφέρομαι μόνο σε προσωπικό επίπεδο, από τις σχέσεις που αναπτύσσεις, με τον κόσμο που βλέπεις και επικοινωνείς. Αναφέρομαι και οικονομικά, γιατί εντάξει δεν θα το κρύψω, είναι ένα επάγγελμα το οποίο σου επιτρέπει να ανελιχθείς οικονομικά και κοινωνικά. Είναι κάτι το οποίο το έβλεπα και από τον πατέρα μου, είναι ένα επάγγελμα το οποίο δεν έχει ταβάνι. Δηλαδή άπαξ και ξεκινήσεις και έχεις μία ρότα και στην καθημερινότητα σου βάλεις καλές συνήθειες και διαδικασίες, τότε πιστεύω ότι θα πας πολύ ψηλά.

Συνεντευκτής: Τι είδους διαδικασίες;

Ιωάννα: Διαδικασίες όπως να είσαι σωστός, προσηλωμένος στο στόχο σου, το να βοηθάς τους πελάτες. Αν τα βάλεις αυτά σε μια σειρά, που δεν είναι εύκολο από την αρχή να το κάνεις, όλοι χανόμαστε λίγο στην αρχή, λόγω απειρίας για πολλούς λόγους, αλλά αν συνεχίσεις και έχεις και την ανάλογη βοήθεια από τον περίγυρό σου και το έχεις σαν άνθρωπος, να το πω έτσι, πιστεύω ότι πρέπει λίγο και να το έχεις, πιστεύω ότι θα πας πολύ ψηλά. Αν και δεν θέλει ιδιαίτερα κριτήρια και προϋποθέσεις για να ασκήσεις το επάγγελμα. Αλλά για να το ασκήσεις σωστά νομίζω ότι θέλει μία συνταγή και θέλω να πιστεύω ότι μέχρι τώρα την έχω πετύχει.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι αυτή η αντίληψη που έχεις για το επάγγελμα είναι μία αντίληψη που την φέρει και ο ίδιος ο κόσμος; Δηλαδή συμφωνεί ο κόσμος με την στάση που εσύ μου εκφράζεις;

Ιωάννα: Εε κοίτα (.) Θα σου πω. Είναι λίγο μοιρασμένα τα πράγματα. Για μένα, κυρίαρχη άποψη και η σωστή άποψη, τώρα μπορεί να μη φαίνεται υποκειμενικό αυτό που λέω (διακοπή)

Συνεντευκτής: Μα θέλω την άποψή σου.

Ιωάννα: Οκ(.) είναι ότι ο ασφαλιστής είναι από τα πιο σημαντικά, να μην πω το πιο σημαντικό, να μην είμαι υπερβολική, από τα πιο σημαντικά επαγγέλματα που υπάρχουν. Δηλαδή άλλο επάγγελμα το οποίο να μπορεί να επέμβει τόσο σημαντικά και ισχυρά στη ζωή κάποιου ανθρώπου με το να προλαμβάνει κάποιες καταστάσεις, με το να εμφορίζει τη ζωή κάποιου με ασφάλεια, με ηρεμία, με γαλήνη, με το να του προστατεύει την περιουσία του, τη ζωή του, το μέλλον του, την οικογένειά του.

Θεωρώ ότι δεν υπάρχει άλλο επάγγελμα που να το κάνει. Έτσι; Τόσο σημαντικά, τόσο στοχευμένα και σε τέτοιο βαθμό. Και σε τέτοιο βαθμό. Ακόμη και ο γιατρός δηλαδή για μένα είναι λιγότερο σημαντικό αν θες από το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Πρώτα απ' όλα, πόσους θα προλάβει να δει ένας γιατρός μέσα σε μία ημέρα και να εγχειρήσει. Και να εγχειρήσει έγκειται στην καταστολή. Εγώ είμαι εκεί και πριν και κατά τη διάρκεια και μετά. Δεν είμαι μόνο για να κάνω την επέμβαση και μετά γειά σου. Δεν θεωρώ ότι υπάρχει άλλο επάγγελμα που να μπορεί να σταθεί απέναντι σε αυτό του ασφαλιστή.

Συνεντευκτής: Και η άλλη πλευρά που λες;

Ιωάννα: Η άλλη πλευρά είναι ότι, ασφαλιστής σημαίνει κλέφτης. Σημαίνει ανειλικρίνεια, σημαίνει ότι είμαι εδώ ας πουμε, για να σε γεμίσω με αμφιβολίες για τη ζωή σου και με απαισιοδοξία, να σου περιγράψω τι κινδύνους μπορεί να βρεθούν στη ζωή σου και να σου πάρω τα λεφτά. Δεν υπάρχει πιο εσφαλμένη αντίληψη για μένα από αυτή. Δεν υπάρχει πιο εσφαλμένη αντίληψη από αυτή.

Συνεντευκτής: Από πού όμως πιστεύεις ότι αυτή η, όπως λες, εσφαλμένη αντίληψη προκύπτει; Από που προκύπτει;

Ιωάννα: Προκύπτει από το ότι υπάρχουν κάποιοι, οκ, που κινούνται με αυτήν τη λογική. Ναι. Αλλά δεν είναι η πλειονότητα. Σε όλα τα επαγγέλματα υπάρχουν τέτοιοι.

Συνεντευκτής: Τι εννοείς κινούνται με αυτήν τη λογική; Με ποια λογική ακριβώς;

Ιωάννα: Τη λογική ότι πάω πρώτα από όλα για το κέρδος. Πάω πρώτα από όλα για την αμοιβή, την προμήθεια. Εντάξει, δεν είμαι εξωγήινος. Στην Ελλάδα είμαι, στις ασφάλειες δουλεύω, με αυτό το αντικείμενο ασχολούμαι. Ξέρω τι γίνεται στην αγορά. (.) Και έχουν βρεθεί πελάτες μου που τους προσέγγισαν ασφαλιστές, που να ήξεραν οι ασφαλιστές ποιον είχαν από πίσω οι πελάτες, οι πελάτες μου, και επειδή εγώ με τους πελάτες μου, ξέρεις, έχω μια πολύ όμορφη και δυνατή σχέση, πάντα προσπαθώ. Για μένα είναι πάρα πολύ σημαντικό να κάνω σχέση με τους πελάτες μου και να είμαστε μαζί, να είμαστε πραγματικά, να έχουμε πραγματικά μία συνεργασία. Δεν με θεωρώ ούτε ανώτερη του πελάτη μου, ούτε κατώτερη του πελάτη μου. Θεωρώ ότι είμαι στο ίδιο επίπεδο με τον πελάτη μου και ο καθένας βάζει κάποια πράγματα σε αυτή τη σχέση για να πηγαίνει μπροστά. Επειδή λοιπόν έχω αυτή τη σχέση με τους πελάτες μου γενικότερα, έχουν υπάρξει περιπτώσεις που μου έχουν πει οι πελάτες μου ότι ξέρεις, ήρθε ένας ασφαλιστής σήμερα και μου είπε το και το και το. Π.χ. μου

είπε ότι το νοσοκομειακό που έχω δεν έχει αυτό αυτό και αυτό. Και ήταν ψέματα.

Συνεντευκτής: Ήταν ψέματα;

Ιωάννα: Ήταν ψέματα ναι. (.) Και ήταν ψέματα γιατί; Για να πάρουν ένα συμβόλαιο, να το φέρουν στον κωδικό τους και να μου πάρουν τον πελάτη. Αλλά να μου πάρουν τον πελάτη, και θα σου πω. Να μου πάρουν τον πελάτη και να μου τον πάρουν σωστά, δηλαδή να έχουν ένα πιο καλό πρόγραμμα, ένα πιο καλό προϊόν, μια πιο καλή εταιρεία και να μου τον πάρουν, ας τον πάρουν. Προτιμώ να είναι πιο καλά ασφαλισμένος ο πελάτης. Θα κάνω κι εγώ την προσπάθειά μου, δεν θα πω ψέματα, αλλά αν δω ότι πράγματι υπάρχει μια διαφορά σημαντική στα προϊόντα, τότε ναι σαφώς να πάει στον άλλον συνεργάτη. Αλλά όχι να λέει ψέματα. Όχι να λέει ψέματα για να πάρει τον πελάτη και την προμήθεια. Το έχω δει. Δεν είμαι εξωγήινη, αυτοί είναι οι ασφαλιστές που τροφοδοτούν, αν θέλεις, αυτήν τη στάση του κόσμου. Και για μένα είναι και λίγο περίεργο, γιατί όχι μόνο τροφοδοτούν τη στάση στον κόσμο, ότι υπάρχουν ασφαλιστές που είναι ψεύτες. Από την άλλη αυτοί οι ίδιοι ασφαλιστές που λειτουργούν με τις ευλογίες των εταιρειών ορισμένοι, των γραφείων τους βασικά, όχι των εταιρειών. Των γραφείων τους. Δημιουργούν την αντίληψη, τη θέση και την άποψη και στους άλλους ασφαλιστές, σε άλλους ασφαλιστές ότι είναι κάτι σωστό. Αυτό το κάνω εγώ, κάντο και εσύ. Δεν μπορώ να καταλάβω πως μπορεί να φερθεί κάποιος έτσι, σαν ασφαλιστής. Δεν μπορώ να το συλλάβω. Αυτό μπορεί ενδεχομένως να το θεωρήσει λογικό κάποιος ο όποιος έχει ας πούμε χαμηλά στάνταρ. Στην ηθική του, στην προσωπική του αλληλεπίδραση με τους πελάτες και γενικότερα στη ζωή του, γιατί όποιος το κάνει αυτό επαγγελματικά, όποιος είναι αν θες ανήθικός επαγγελματικά, είναι ανήθικος και προσωπικά.

Συνεντευκτής: Ενδεχομένως να ισχύει αυτό που λες. ΟΚ. (.) Επειδή είπες, βρίσκεσαι σε γραφείο αυτήν τη στιγμή;

Ιωάννα: Σε ένα ασφαλιστικό γραφείο, ναι.

Συνεντευκτής: Πως θα χαρακτήριζες τη σχέση σου με τους συνεργάτες;

Ιωάννα: (.) Εξαιρετική. Δεν μπορώ να πω (.) Κοίτα. Θα σου πω. Είμαι σε ένα γραφείο, που από την πρώτη στιγμή που μπήκα στο χώρο, εκεί είμαι, δεν έχω πάει σε κάποιο άλλο γραφείο και πήγα επειδή ο πατέρας μου γνώριζε τον coach του γραφείου. Τον μάνατζερ, coach τον λέμε εμείς συγγνώμη, τον μάνατζερ του γραφείου, τον γνώριζε και με συνέστησε και τελικά πήγα στο γραφείο και από την

πρώτη στιγμή που μπήκα στο χώρο είμαι σε αυτό το γραφείο

Συνεντευκτής: Είναι μαζί και ο πατέρας σου στο γραφείο;

Ιωάννα: Όχι όχι όχι. Ο πατέρας μου έχει αποσυρθεί. Απλά ήταν σε αυτό το γραφείο για αυτό και με συνέστησε και πήγα κι εγώ εκεί. Ήταν σε αυτό το γραφείο παλαιότερα. Τώρα έχει αποσυρθεί.

Συνεντευκτής: Οκ. Και για πες μου λοιπόν.

Ιωάννα: Ναι (.) Η σχέση μου με τους συνεργάτες είναι εξαιρετική. Τους πιο πολλούς τους ξέρω. Θυμάμαι και πιο μικρή που πήγαινα τους έβλεπα, έχω μια πολύ όμορφη σχέση. Πειραζόμαστε, αν θες. Βλέπουμε τα νούμερα μας και λέμε σε πέρασα, με πέρασες. Αλλά πολύ φιλικά. Όχι άσχημα ανταγωνιστικά. Ο καθένας εκεί πέρα προσπαθεί για τη δική του ζωή και τη δική του οικογένεια. Έτσι; Και θέλω να σου πω ότι έχω βοηθηθεί πάρα πολύ γιατί ξέρεις, όταν είμαι στο γραφείο και έχω απορίες για ραντεβού επικείμενα, για προϊόντα που δεν γνωρίζω (.) Γιατί μπορεί να μου πει κάποιος, ειδικά στην αρχή θυμάμαι, ότι υπήρχαν κλάδοι που δεν τους ήξερα. Κλάδο αστικής ευθύνης για παράδειγμα. Που ήταν ένα πολύ δύσκολο πεδίο για να το προσεγγίσεις ασφαλιστικά. Είχα πάρα πολύ βοήθεια από τους συνεργάτες μου εκεί για να, αν θες, για να με κατευθύνουν και να μου πουν ένα δυο πράγματα για το πώς να χειρίζομαι τέτοιες καταστάσεις, τέτοια ραντεβού. Τι ακριβώς να ψάχνω που να εστιάζω. Ποιες εταιρείες να κοιτάω πιο σημαντικά, αναλόγως των αναγκών του πελάτη.

Συνεντευκτής: Οκ. Άρα πώς θα χαρακτήριζες τη σχέση σου με μια λέξη;

Ιωάννα: Θα έλεγα ότι είναι εξαιρετική η σχέση μου με τους συνεργάτες μου. Είναι εξαιρετική.

Συνεντευκτής: Με τον μάνατζερ που είπες; Ποια είναι η σχέση σου με εκείνον;

Ιωάννα: Καλά με τον μάνατζερ (γέλια) ειδικά με τον μάνατζερ ναι. Είναι πάρα πολύ όμορφη σχέση. Τον σέβομαι, τον εκτιμώ πάρα πολύ. Είναι ένας άνθρωπος που έχει γράψει τη δική του ιστορία στο χώρο (διακοπή)

Συνεντευκτής: Οκ εντάξει. Μην επεκταθούμε τώρα. Είναι βέβαια πάρα πολύ ενδιαφέρον. Θέλω να μου το πεις στη συνέχεια. Θα γυρίσουμε σε αυτό. Απλά επειδή θέλω να κάνω, αν θέλεις, από όλα αυτά που μου έχεις πει, μου έχει προκύψει ερώτηση. Ποιο είναι το πιο μεγάλο κέρδος που αντιλαμβάνεσαι πως έχεις μέσα από

αυτό που κάνεις;

Ιωάννα: Το πιο μεγάλο κέρδος; (.) Αυτό που σου είπα και πριν. Ότι προσφέρω. Δεν μπορώ να σκεφτώ κάτι άλλο. Προφανώς δεν αναφέρεσαι για το οικονομικό (διακοπή)

Συνεντευκτής: Δεν αναφέρομαι κάπου συγκεκριμένα. Εσύ θέλω να μου πεις.

Ιωάννα: Εντάξει γιατί είναι και το οικονομικό. Δεν θα με πιάσεις ποτέ να κρύβομαι πίσω από το δάχτυλό μου και να λέω ότι δεν με ενδιαφέρουν τα λεφτά. Με ενδιαφέρουν τα λεφτά, είμαι 27 χρονών, θέλω να χτίσω σιγά-σιγά, αν θέλεις, να έχω τη δική μου ελευθερία όσον αφορά τα οικονομικά μου και το έχω πετύχει τόσα χρόνια. Και να κάνω τα δικά μου κουμάντα, αν θέλεις. Είμαστε καλά οικονομικά η αλήθεια είναι, αλλά ούτως ή άλλως είμαστε καλά οικονομικά σαν οικογένεια. Μας αντάμειψε πάρα πολύ αυτό το επάγγελμα, οικονομικά και κοινωνικά. Η εικόνα δηλαδή που έχουμε σαν οικογένεια είναι πολύ καλή γιατί επαγγελματικά έχουμε τηρήσει μια πολύ καλή στάση. Δεν είχαμε ποτέ πρόβλημα με πελάτες. Αν θέλεις το πιο μεγάλο κέρδος για μένα είναι ότι μέσα από αυτήν τη διαχρονικότητα που ξεκίνησε ο πατέρας μου και τη συνεχίζω εγώ, έχουμε κατακτήσει όχι πελάτες, ανθρώπους. Έχουμε κατακτήσει ανθρώπους, έχουμε κατακτήσει σχέσεις. Έχω δει πολλές φορές μέσα κυρίως από τη δουλειά του πατέρα μου και εντάξει κάποιες φορές και από τη δική μου, δεν έχω προλάβει βέβαια να δω τόσες πολλές αποζημιώσεις στα δικά μου πέντε χρόνια, αλλά έχω δει το σύστημα να λειτουργεί. Έχω δει ανθρώπους να σώζονται μέσα από τη δική μας δουλειά, από το δικό μου θεσμό, από αυτόν το θεσμό που εκπροσωπώ. Δεν νομίζω να υπάρχει πιο μεγάλη ικανοποίηση. Όταν βλέπεις ότι ένα προϊόν, ένα πρόγραμμα που έχεις προτείνει σε έναν πελάτη είναι εκείνο που πιθανά να του σώσει τη ζωή και να εξασφαλίσει την αξιοπρέπεια της ζωής του, όχι μόνο στον ίδιο αλλά και την αξιοπρέπεια του να συνεχίσει να ζει εκείνος και η οικογένειά του. Γιατί αν έφευγε από τη ζωή, πως θα μπορούσε να ανταπεξέλθει η οικογένειά του σε έξοδα που θα υπήρχαν επιπλέον. Άρα, αν θες, νιώθω ότι προσφέρω πάρα πολύ μέσα από το επάγγελμα μου. Μου το έχει περάσει το γραφείο μου αυτό. Νιώθω πραγματικά ότι έχω ευθύνη απέναντι στους πελάτες μου και γενικότερα, ότι είμαι υποχρεωμένη να κάνω σωστά τη δουλειά μου και να προσφέρω αυτά που μπορώ (διακοπή)

Συνεντευκτής: Πολύ όμορφο αυτό που λες. Αλήθεια

Ιωάννα: Και το πιο όμορφο είναι πως όντως είναι η αλήθεια. Μπορεί να είμαι μικρή

σε ηλικία αν θέλεις, αλλά νιώθω πάρα πολύ καλά με αυτό που κάνω και νιώθω και ένα πόντο πάνω από το έδαφος. Ότι δεν πατάω στο έδαφος. Νιώθω έναν πόντο πάνω από όλους τους άλλους επαγγελματίες. Δεν θέλω να φανεί αλαζονικό αλλά έτσι πιστεύω.

Συνεντευκτής: Οκ. Πραγματικά πολύ ωραίο αυτό που λες. Από την άλλη όμως ποιός πιστεύεις ότι είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιμετωπίζεις κατά την άσκηση των καθηκόντων σου;

Ιωάννα: Ο πιο μεγάλος κίνδυνος (.) Ο πιο μεγάλος κίνδυνος θα έλεγα ότι είναι (.) Να μην κάνω όλα τα προηγούμενα. Δηλαδή το να ξεκινήσω να κάνω μια συνεργασία η οποία να είναι με έναν άνθρωπο που δεν έχω χημεία, που δεν νιώθω ότι έχω χημεία, να κάνω μία συνεργασία και αν θες να παρασυρθώ. Εντάξει βέβαια, αυτό το άγχος δεν το έχω πια, δηλαδή στην αρχή είχα διάφορα άγχη.

Συνεντευκτής: Όταν λες άγχη τι εννοείς;

Ιωάννα: Είχα άγχη, όπως για παράδειγμα ότι θα προτείνω κάτι στον πελάτη και δεν θα είναι σωστό. Δεν ξέρεις πόσο άγχος το είχα. Ότι θα του προτείνω κάτι και ότι θα αποδειχθεί ότι είναι λάθος και ότι δεν ήμουν σωστή απέναντι του, ότι δεν εκτίμησα σωστά τον πελάτη που είχα απέναντί μου και ότι του το έδωσα λάθος. Και τη στιγμή της αποζημίωσης για παράδειγμα δεν στάθηκα ούτε εγώ, ούτε ο θεσμός όπως θα έπρεπε απέναντί του. Το είχα πάρα πολύ άγχος. Και αν θες να είμαι ειλικρινής, είχα και άγχος, όχι ακριβώς άγχος, εντάξει το σκεφτόμουν (.) Ότι (.) Επειδή εντάξει το ανέφερα προηγουμένως, να μη λέω ψέματα, επειδή θυμάμαι ότι είχα μπει και σε μια περίοδο τότε που έτρεχε μια καμπάνια ενός προγράμματος με πολύ υψηλή προμήθεια και είχα θαμπωθεί. Στην αρχή θυμάμαι ότι έβλεπα κάποιες προμήθειες που δεν πίστευα ότι μπορούν να βγουν μέσα από μία υπογραφή. Εκεί θεωρώ ότι θα έχανα την μπάλα. Θα έχανα τη μπάλα (με έμφαση) αν δεν είχα όλα αυτά τα ακούσματα και δεν είχα αυτό τον απίστευτο πατέρα να με καθοδηγήσει. Γιατί, οκ, είπα για τους συνεργάτες, είπα για τον coach στο γραφείο αλλά αυτός είναι ο κόουτς της ζωής μου. Ο μάνατζερ της ζωής μου, ο πατέρας μου, που με καθοδήγησε αν θέλεις να μην παρασυρθώ από τα λεφτά. Δεν δικαιολογώ όσους παρασύρονται, αλλά βλέπω τον κίνδυνο.

Συνεντευκτής: Ναι. Δεν το δικαιολογείς σε καμία περίπτωση;

Ιωάννα: Όχι, δεν το δικαιολογώ σε καμία περίπτωση. Σε καμία περίπτωση. Το να

παρασυρθείς σημαίνει ότι δεν, όχι ότι δεν κάνεις για αυτή τη δουλειά, ότι δεν είσαι σωστός άνθρωπος. Δεν γίνεται να έχεις έναν άνθρωπο απέναντι σου, να τον βλέπεις στα μάτια και να του λες ψέματα. Μπροστά του. Εμένα δηλαδή όταν μιλάω με έναν άνθρωπο νιώθω ότι με το βλέμμα που διασταυρώνουμε, μου χτυπά την καρδιά. Δηλαδή αν του πω ψέματα νιώθω ότι με διαβάζει. Νιώθω ότι με διαβάζει.

Συνεντευκτής: Αυτό που λες είναι πολύ ωραίο και αν μη τι άλλο δείχνει και αν θέλεις, τον δυνατό σου χαρακτήρα. Είναι πραγματικά πολύ σημαντικό αυτό που λες. Δείχνει ότι σε ενδιαφέρει πολύ ο πελάτης.

Ιωάννα: Μα άμα δεν με ενδιαφέρει ο πελάτης από μία δουλειά που ο βασικός του άξονας είναι η σχέση με τον πελάτη, ε τότε κάνω λάθος τη δουλειά. Κάνω λάθος τη δουλειά. Είναι σαν να λες είμαι γιατρός και δεν με ενδιαφέρει ο ασθενής. Δεν μπορείς να το πεις αυτό.

Συνεντευκτής: Ναι κατάλαβα οκ. Πιστεύεις ότι αυτό το ενδιαφέρον προκύπτει περισσότερο από το γεγονός ότι είσαι γυναίκα;

Ιωάννα: Τι εννοείς;

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι ίσως λόγω της θηλυκότητάς σου, με την καλή έννοια, να δείχνεις περισσότερη φροντίδα σε έναν πελάτη, ίσως από ότι ένας άνδρας;

Ιωάννα: Δεν νομίζω. Κοίτα (.) Σίγουρα οι γυναίκες είμαστε πιο (.) πώς να σου το πω, ανοικτές στο να ακούσουμε έναν πελάτη, ενδιαφερόμαστε πιο πολύ. Οι άνδρες μπορεί να είναι πιο λιτοί και απότομοι στην αλληλεπίδρασή τους με τους πελάτες. Πιο αρκούδες (γέλια). Αλλά και αυτό παίζει πάλι. Τι να σου πω.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις όμως ότι υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα για έναν άνδρα να επιδείξει ανήθικη συμπεριφορά από ότι μία γυναίκα;

Ιωάννα: Δεν νομίζω να παίζει ρόλο αν είσαι άντρας ή γυναίκα. Ή είσαι ηθικός ή δεν είσαι.

Συνεντευκτής: Αν έπρεπε να μοιράσεις τις πιθανότητες; Επειδή μου είπες ότι οι γυναίκες ενδιαφέρονται πιο πολύ.

Ιωάννα: Ε δεν ξέρω αν το ενδιαφέρον φτάνει στην ηθική που λες. Έχω δει άνδρες να κινούνται αντιεπαγγελματικά, έχω δει και γυναίκες. Θα μπορούσα να στηρίξω το φύλο μου (γέλια), αλλά δεν βλέπω κάποια διαφορά. Εγώ τουλάχιστον έτσι;

Συνεντευκτής: Οκ. Με κάλυψες. Παρ' όλα αυτά, για να γυρίσουμε λίγο πίσω, πως θα αξιολογούσες κάποιον ασφαλιστή, ο οποίος εν γνώσει του θα έθετε τα συμφέροντα του τα προσωπικά, έναντι εκείνων των πελατών του. Πως θα τον αξιολογούσες;

Ιωάννα: Σου είπα προηγουμένως. Θα αξιολογούσα ότι είναι ένας κακός επαγγελματίας και ένας κακός άνθρωπος. Δεν θα μείνω μόνο στον κακό επαγγελματία. Θα μείνω και στο ότι δεν είναι σωστός άνθρωπος. Δεν έχει βάσεις.

Συνεντευκτής: Δηλαδή σε καμία περίπτωση δεν θα δικαιολογούσες κάποιον ο οποίος θα κοιτούσε, κατά κάποιον τρόπο θα έδινε πιο μεγάλη βαρύτητα στα συμφέροντά του;

Ιωάννα: Νομίζω ότι το είπα και πριν. Όχι! Ξεκάθαρα όχι. Όχι όχι. Εγώ δεν είπα να μην κοιτάς τα συμφέροντά σου. Δεν είπα να πηγαίνεις σε έναν πελάτη και να αποκλείεις τον εαυτό σου, να αποκλείεις το δικό σου όφελος για να τα έχει όλα πελάτης. Θεωρώ όμως ότι πρέπει να υπάρχει μια ισορροπία, όπου σε αυτήν την ισορροπία, να είναι λίγο παραπάνω ο πελάτης. Και αν είσαι εσύ λίγο παραπάνω ας το δεχτώ γιατί, εντάξει τώρα εγώ δεν έχω, σου λέω είμαι καλά οικονομικά. Δεν έχω οικογένεια να στηρίξω. Μπορεί κάποιος άλλος που να είναι δύσκολα οικονομικά, να μην τα βγάζει εύκολα πέρα, να πρέπει να στηρίξει την οικογένειά του, αν θέλεις, το να έχει δύο προγράμματα που να καλύπτουν το ίδιο τον πελάτη και να έχει στο ένα πιο μεγάλη προμήθεια, ωραία ας δώσει αυτό. Δεν σου είπα να μη σκεφτεί να αποκομίσει το μέγιστο από αυτό που μπορεί. Χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι δικαιολογείται με το να υποβαθμίσει τον πελάτη. Να σου το πω διαφορετικά. Εγώ βλέπω δύο δυνατότητες. Είναι η μία δυνατότητα του να υποστηρίξεις τα συμφέροντα του πελάτη όσο πιο καλά μπορείς και η άλλη εναλλακτική, η άλλη δυνατότητα, να υποστηρίξεις τα συμφέροντα του πελάτη και να αποκομίσεις και εσύ ό,τι μπορείς. Δεν δέχομαι ότι δικαιολογείται όμως το να υποβαθμιστούν τα συμφέροντα του πελάτη. Δεν το δέχομαι. Υπάρχει πάντα τρόπος είτε για το ένα, είτε για το άλλο. Όχι όμως το να ρίξεις τον πελάτη. Είμαι πολύ συγκεκριμένη.

Συνεντευκτής: Οκ. Ναι, έγινες σαφής. Κατά τη γνώμη σου λοιπόν, τώρα θα επανέλθω σε αυτό που μου είχες πει για τον μάνατζερ σου, που με ενδιαφέρει πάρα πολύ να μου το αναπτύξεις αυτό, όπως το σκέφτεσαι. Πόσο σημαντική θα χαρακτήριζες τη συμβολή του μάνατζερ, ως προς την ορθή επαγγελματική δραστηριότητα ενός συμβούλου. Ως προς τη δική σου επαγγελματική δραστηριότητα

για παράδειγμα.

Ιωάννα: Είναι πάρα πολύ σημαντική! Πάρα πολύ σημαντική. Δεν το συζητώ. Γιατί, μου αρέσει λίγο να χρησιμοποιώ παραδείγματα με γιατρούς όπως καταλαβαίνεις, (γέλια), είναι σαν να μου λες πόσο σημαντικό είναι για έναν γιατρό το νυστέρι του.

Συνεντευκτής: Δηλαδή τι ακριβώς εννοείς;

Ιωάννα: Εννοώ ότι, για μένα ο μάνατζερ, είναι το νυστέρι.. Θεωρώ ότι αν έχεις την τύχη να είσαι σε ένα γραφείο που είναι ένας μάνατζερ ο οποίος έχει θέσει μία ρότα στη ζωή σου, σου έχει πει κάποια πράγματα για το πως πρέπει να συμπεριφέρεσαι απέναντι στον πελάτη, το τι πρέπει να σκέφτεσαι και το πώς πρέπει να λειτουργείς απέναντι σε έναν πελάτη. Εμένα με έχει βοηθήσει πάρα πολύ (.) Το γεγονός ότι ξέρω ότι έχω έναν άνθρωπο στο γραφείο με τον οποίο μπορώ να μιλήσω, μπορώ να μοιραστώ μαζί του τις ανησυχίες μου. Εντάξει, δεν βγάζω εκτός τον πατέρα μου. Για να μην ακούσει ο πατέρας μου τη συνέντευξη και πει ότι τον βγάζω στην απέξω (γέλια) αλλά αν θέλεις επειδή είναι σχεδόν όλη τη μέρα στο γραφείο ο κόουτς και μιλάμε μαζί, στα meetings που κάνουμε κάθε Παρασκευή, μας λέει εκπληκτικά πράγματα. Πράγματα που δεν ακούγονται στην αγορά. Πράγματα που αν πας σε άλλα γραφεία και τα πεις ή τα παίξεις σ' ένα μαγνητόφωνο και ακούσουν το τι λέει ο κόουτς του τάδε γραφείου, θα κάθονται να σε κοιτάνε σαν να είσαι εξωγήινος. Είναι πραγματικά ένας άνθρωπος ο οποίος έχει γράψει τη δική του ιστορία στον ασφαλιστικό θεσμό και είναι ένας άνθρωπος ο οποίος έχει αποδείξει πόσο σωστός είναι. Επειδή παλαιότερα ήταν ασφαλιστής, ξέρω τι έχει ένα τεράστιο πελατολόγιο και δεν χάνει πελάτη. Αυτό δείχνει ότι σαν άνθρωπος κτίζει σχέσεις. Και τον εμπιστεύονται. Και ότι είναι ειλικρινής και δείχνει ότι αν είσαι σωστός στο βάθος του χρόνου θα πας πολύ ψηλά. Γιατί και ο ίδιος μου λέει ότι άλλοι συνεργάτες δικοί του, που γνώριζε στα χρόνια του, που είχαν άλλες λογικές, δηλαδή έβαζαν πρώτα από όλα, για παράδειγμα, αυτό που λέγαμε προηγουμένως το οικονομικό, τώρα είναι στην αφάνεια. Τώρα παλεύουν για να ξανανέβουν. Η έχουν αποσυρθεί. Τα ίδια πάνω κάτω μου λέει και ο πατέρας μου.

Συνεντευκτής: Μήπως ο πατέρας σου τα έχει ακούσει αυτά από τον μάνατζερ σου; (γέλια)

Ιωάννα: (γέλια) Ο πατέρας μου συνυπήρξε με αυτόν τον μάνατζερ στο γραφείο αυτό. Ναι. Για πολλά χρόνια. Μα να σου πω, να στο πω διαφορετικά. Ακόμη και αν

σκεφτόμουν εγώ και ήμουν ένας άλλος άνθρωπός (.) και ξέφευγα λίγο ηθικά, να το πω έτσι. Όταν βλέπω ένα ζωντανό παράδειγμα μπροστά μου, έναν άνθρωπο, ο οποίος έχει αποδείξει ότι μπορεί να φτάσει κάποιος πολύ ψηλά με το να είναι ειλικρινής και με το να είναι σωστός επαγγελματίας, τι ανάγκη έχω εγώ να κοιτάξω κάτι άλλο; Τι ανάγκη έχω εγώ να κάνω κάτι άλλο; Είναι ένας άνθρωπος ο οποίος είναι κοντά μας, ο οποίος μας βοηθάει, μας συμβουλεύει, μας καθοδηγεί. Είναι πάρα πολύ σημαντικό να έχεις έναν τέτοιο άνθρωπο δίπλα σου. Πάρα πολύ σημαντικό. Και εγώ να σου είμαι ειλικρινής έχω πολύ ανάγκη τα λόγια του. Όπως και του πατέρα μου. Μπορεί να είμαι πέντε χρόνια στο χώρο πλέον, να έχω ακούσει χιλιάδες φορές τα ίδια λόγια του αλλά έχω πολύ ανάγκη μετά από ένα ραντεβού, επιτυχημένο ή αποτυχημένο να τον πάρω τηλέφωνο και να του πω κόουτς έγινε αυτό, αυτό κι αυτό. Και να κάνουμε μαζί το review του ραντεβού. Είναι ένας μοναδικός άνθρωπος, τον σέβομαι και τον εκτιμώ.

Συνεντευκτής: Οκ. Πιστεύεις ότι εάν υπήρχαν, εσύ όπως καταλαβαίνω από την πρώτη στιγμή ξεκίνησες σε αυτό το γραφείο;

Ιωάννα: Σε αυτό το γραφείο γιατί σου είπα ήταν του (διακοπή)

Συνεντευκτής: Του πατέρα σου.

Ιωάννα: Ναι, ναι, ναι.

Συνεντευκτής: Ωραία. Πιστεύεις ότι αν υπήρχαν ασφαλιστές, που λέγαμε προηγουμένως, που έθεταν πιο πάνω τα συμφέροντα, όχι των πελατών τους αλλά τα δικά τους. Θα είχαν συνέχεια στο γραφείο που είσαι τώρα;

Ιωάννα: (γέλια) Η απάντηση που θα σου δώσω νομίζω ότι, νομίζω ότι θα καλύψει ακριβώς αυτό που λες. Γιατί πολύ απλά θα σου δώσω παράδειγμα ασφαλιστή, που πριν από ένα χ διάστημα, αποχώρησε από το γραφείο γιατί φέρθηκε όπως λες.

Συνεντευκτής: Δηλαδή; Τι συνέβη; Τι έκανε;

Ιωάννα: Δηλαδή με το χ, ψ τρόπο μαθεύτηκε, επειδή έτυχε ο πελάτης να είναι γνωστός γνωστού, τέλος πάντων να μην τα πολυλογώ και σε μπλέξω, είχε μαθευτεί και δεν θέλω να πω και πολλά,, συγνώμη απλά να το πω λίγο εν τάχει, ότι είχε φερθεί αντιεπαγγελματικά ο συγκεκριμένος ασφαλιστής. Τι εννοώ; Στους πρώτους μήνες εργασίας του στο γραφείο έκανε μια να πω (.) πολύ βαριά ατασθαλία η οποία για κακό δικό του μαθεύτηκε. Πέρα από το γεγονός ότι ήταν από τις λίγες φορές που είδα έτσι τον coach, δηλαδή δεν τον έχω ξαναδεί να φωνάζει τόσο πολύ, τρόμαξα, αλήθεια

τρόμαξα. Έφυγε κακήν κακώς. Έφυγε την ίδια μέρα κακήν κακώς.

Συνεντευκτής: Δηλαδή τον έδιωξε και ο ίδιος επιλήφθηκε του θέματος και τον έδιωξε;

Ιωάννα: Κατευθείαν. Και η αλήθεια είναι ότι ήταν τόσο βαρύ αυτό που μαθεύτηκε που δεν, ειδικά σαν άνθρωπος ο ίδιος, ο μάνατζέρ μου δηλαδή, δεν θα μπορούσε να κάνει κάτι άλλο. Επειδή τον ξέρω σαν άνθρωπος πως λειτουργεί. Και η αλήθεια είναι ότι ο συγκεκριμένος ασφαλιστής είχε έρθει με ένα μεγάλο χαρτοφυλάκιο.

Συνεντευκτής: Εννοείς πελατολόγιο έτσι;

Ιωάννα: Ακριβώς. Θα προσέθετε λοιπόν μια σημαντική παραγωγή στο γραφείο. Όμως τον έδιωξε! Τον έδιωξε. Και αυτό αν θέλεις ήταν πολύ σημαντικό που τον έδιωξε, όχι τόσο για το γραφείο και για την εικόνα του γραφείου, αλλά κυρίως για τους όποιους νέους συνεργάτες που μπαίνουν στο γραφείο και βλέπουν ποιο είναι το κλίμα του γραφείου. Ποιος είναι ο κανόνας του γραφείου. Λειτουργεί δηλαδή σαν φίλτρο.

Συνεντευκτής: Ο κανόνας του γραφείου ποιος πιστεύεις ότι είναι; Αν έπρεπε να τον χαρακτηρίσεις σε μια φράση;

Ιωάννα: Σε μια φράση ο κανόνας στο γραφείο; (.) Ο πελάτης πάνω από όλα. Για να στο πω έτσι. Η βασική αρχή του γραφείου και προφανώς και δική μου. Γι' αυτό και πιστεύω ότι ταυτιζόμαστε. (.) Ο πελάτης πάνω από όλα. Αυτό το ήξερα και από τον πατέρα μου, το είχα δηλαδή σαν ηθικό μάθημα, σαν επαγγελματικό κανόνα, αλλά ήρθε και μου το επιβεβαίωσε και το γραφείο αυτό.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι αν έχεις βρεθεί σε ένα άλλο γραφείο από την αρχή της καριέρας σου, να ήσουν διαφορετική; Δηλαδή να φερόσουν διαφορετικά;

Ιωάννα: Κοίτα, θα σου πω. Είναι δύσκολο βέβαια να απαντήσω γιατί είναι μια υποθετική ερώτηση, αλλά θα προσπαθήσω κι εγώ να σου δώσω μια υποθετική απάντηση. Και θα στη δώσω όσο πιο αντικειμενικά μπορώ. Πιστεύω ότι αν έμπαινα και ξεκινούσα σε ένα γραφείο που για το χ,ψ λόγο να μην το ήξερε ο πατέρας μου και να ήθελα ας πούμε να κάνω τη δική μου αρχή, αποκλειστικά μόνη μου σε ένα άλλο γραφείο που να μην το ξέρει ο πατέρας μου, που δεν θα μπορούσε να γίνει εύκολα αυτό, αλλά υποθετικά μιλώντας, πες ότι έμπαινα σε ένα γραφείο που τελικά αποδεικνυόταν, αυτό καταλαβαίνω ότι με ρωτάς (διακοπή)

Συνεντευκτής: Που θα αποδεικνυόταν ότι δεν έχει τις κατευθυντήριες γραμμές που έχεις για παράδειγμα με αυτό το γραφείο.

Ιωάννα: Ωραία. Αν συνέβαινε αυτό πιστεύω ότι θα έφευγα. Θα έφευγα πρώτα από όλα, γιατί άμα γυρνούσα στο σπίτι, γιατί μιλάω πάρα πολύ με τον πατέρα και του έλεγα τις πρακτικές τους και μου λένε αυτά ενώ έχω μάθει αυτά, ή ότι μου είπαν να κρύψω από τον πελάτη την εξαίρεση στο συμβόλαιό του, ή ότι να κρύψω για παράδειγμα, μία πρακτική που κάνουν ορισμένοι ασφαλιστές, να κρύψω από την εταιρεία το βιβλιάριο του πελάτη για να μην έχει εξαίρεση στο νοσοκομειακό του. Νομίζω ότι αν του τα έλεγα αυτά, όχι μόνο θα μου απαγόρευε να πατήσω το πόδι μου εκεί αλλά θα πήγαινε και ο ίδιος στο γραφείο και θα γινόταν χαμός. Στο λέω. Θα γινόταν χαμός.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις όμως ότι αν ήσουν μονή σου, δεν είχες δηλαδή τον πατέρα σου, ξεκινούσες τώρα (.)

Ιωάννα: Δεν μπορώ τώρα να σου απαντήσω. Δεν μπορώ να σου απαντήσω για μένα. Δεν ξέρω τι θα έκανα. Πιστεύω όμως (.) Κοίτα, και δεν έχει τύχει για σου πω την αλήθεια να δω νέο συνεργάτη στο γραφείο μας να μπαίνει και να έχει κακό coach γιατί εγώ με καλό coach ξεκίνησα και με καλό coach συνεχίζω. Αλλά (.) Θα σου πω.

Συνεντευκτής: Θέλω να μου πεις υποθετικά κατά τη γνώμη σου. Υποθετικά. Δεν υπάρχει σωστή και λάθος απάντηση.

Ιωάννα: Οκ, ωραία θα σου πω. Πιστεύω ότι αν είσαι πραγματικά δυνατός μέσα σου και πιστεύεις κάποια πράγματα, τα βασικά πράγματα για τις ανθρώπινες σχέσεις, για την ανθρώπινη αξία, για την αξία δηλαδή του ανθρώπου που έχεις απέναντί σου και ξέρεις πραγματικά τι θα σου κοστίσει ένα ψέμα, πιστεύω ότι ακόμη και να βρεθείς σε ένα γραφείο με έναν κακό μάνατζερ ότι θα μπορείς να ξεφύγεις. Δηλαδή ότι θα μπορείς να πεις τέρμα ως εδώ φεύγω.

Συνεντευκτής: Ναι.

Ιωάννα: Πιστεύω δηλαδή ότι εκεί πέρα θα μετρήσουν αν θέλεις τα προσωπικά σου πιστεύω και οι δικές σου αξίες. Μπορούν να αντισταθούν.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι σε κάθε περίπτωση ένας δυνατός και καλός χαρακτήρας και ηθικός αντιστέκεται;

Ιωάννα: Πιστεύω ότι μπορεί να αντισταθεί. Μπορεί στην αρχή για λίγο να

παρασυρθεί, αν οι κατευθύνσεις είναι πολύ πονηρές, αλλά το αξιακό σύστημα στο τέλος θα υπερισχύσει.

Συνεντευκτής: Ακόμη και να μην είναι σε καλή οικονομική κατάσταση; Και θυμάμαι πριν που μου είπες ότι είσαι καλά οικονομικά. Πιστεύεις ότι δικαιολογείται κάποιος πούμε με κακά οικονομικά θα επιδιώξει πιο πολύ τα δικά του συμφέροντα;

Ιωάννα: Νομίζω ότι στο είπα και πριν πάνω-κάτω αυτό, είμαι λίγο της άποψης ότι ο σκοπός αγιάζει τα μέσα αλλά όχι ότι πατάω επί πτωμάτων. Ακόμα και για τον πιο καλό και αγαθό σκοπό του κόσμου, δεν νομίζω να μου επέτρεπε και ο πατέρας μου να κινηθώ έτσι. Κατάλαβες; Δηλαδή και ο μάνατζερ μου στο γραφείο για παράδειγμα, αν του έλεγα ότι έχω οικονομικά προβλήματα, για αυτό εξαπάτησα τους πελάτες, νομίζω ότι θα με έδιωχνε. Θα ήθελα να με διώξει γιατί πιο πολύ εγώ δεν θα άντεχα να τον κοιτάω στα μάτια. Άρα ξαναλέω εάν είσαι ηθικός, πραγματικά ηθικός δεν θα το κάνεις. Ό,τι και να έχεις σαν κίνητρο. Δεν το συζητώ.

Συνεντευκτής: ΟΚ κατάλαβα. Από την άλλη όμως αντιστρόφως; Πιστεύεις ότι ένας κακός ασφαλιστής μπορεί να φτιαχτεί από έναν μάνατζερ;

Ιωάννα: Κοίτα(.) Ξέρεις τι γίνεται. Πιστεύω ότι εξαρτάται από τις συνθήκες κάθε φόρα. Δηλαδή αν μιλάμε για έναν πραγματικά σε εισαγωγικά διεφθαρμένο άνθρωπο, ο οποίος έχει την πονηριά μέσα του από γεννησιμιού του, όχι δεν μπορεί να τον αλλάξει ένας κόουτς. Δεν είναι δηλαδή εύκολο να αλλάξεις την ηθική κάποιου. Αυτό ενδεχομένως που θα μπορούσε ένας καλός μάνατζερ να κάνει είναι να αλλάξει την εσφαλμένη αντίληψη ενός ασφαλιστή για τον τρόπο που πρέπει να ασκεί τα καθήκοντά του. Αυτό πιστεύω. Το να αλλάξει όμως το δικό του σύστημα αξιών το οποίο είναι σφυρηλατημένο μέσα από τόσα χρόνια δε νομίζω να μπορεί να το καταφέρει. Μπορεί ο δικός μου κόουτς να σου έλεγε ότι θα μπορούσε, αλλά εγώ για να σου απαντήσω, θα σου πω ότι πραγματικά εξαρτάται από τις συνθήκες. Αν είναι δηλαδή κάπου στο μεταίχμιο ηθικού ανήθικου, ίσως ένα μικρό σπρώξιμο από το μάνατζερ προς το ηθικό τότε να κάνει τη διαφορά.

Συνεντευκτής: Έχουν συμβεί στη μέχρι τώρα καριέρα σου στο ασφαλίστρια να νιώθεις ότι σε οδηγεί πιο πολύ η προοπτική του κέρδους;

Ιωάννα: Όχι. Και αλήθεια όχι. Δεν θέλω να φανώ καλή στη συνέντευξή, αλλά νομίζω όχι. Αν εξαιρέσεις την αρχή που σου είπα ότι, που μπήκα σε μια περίοδο με μια καμπάνια με μεγάλες προμήθειες που λίγο εκεί εντυπωσιάστηκα, επειδή σου είπα ότι

ήμουν και από το σπίτι μου έτσι, από τις διδαχές και τις εικόνες του πατέρα μου και μπήκα σ' ένα γραφείο με αυτό το σκεπτικό, δεν ένιωσα νομίζω να με οδηγεί ποτέ πραγματικά αυτό που λες, η προοπτική του κέρδους. Όχι. Δεν ένιωσα ποτέ κάτι τέτοιο, όχι.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις όμως ότι τώρα στην οικονομική κρίση, πιστεύεις ότι έχεις πιάσει τον εαυτό σου να σκέφτεται λίγο περισσότερο το κέρδος; Ή βλέπεις ενδεχομένως ότι αυτός ο παράγοντας να επηρεάζει άλλους ασφαλιστές;

Ιωάννα: Νομίζω ότι αυτό πάνω-κάτω στο είπα προηγουμένως. Δηλαδή οκ εγώ είμαι καλά οικονομικά και μπορεί να μιλάω εκ του ασφαλούς αλλά κατά τη δική μου γνώμη δεν δικαιολογείται το να ρίχνεις τα συμφέροντα του πελάτη σου επειδή εσύ είσαι άσχημα οικονομικά και έχεις να θρέψεις κάποια στόματα. Το να του πεις πιο πολλά χρήματα λόγω της οικονομικής κρίσης σε δικαιολογεί; Δηλαδή αυτός που μιλάς είναι σε καλή θέση; Εκτός άμα το παίζεις Ρομπέν των δασών και το κάνεις μόνο σε πλούσιους (γέλια). Που ακόμα και εκεί δεν είναι σωστό. Σου είπα προηγουμένως ότι είναι αναλόγως των συνθηκών. Πολύ δύσκολα θα δικαιολογούσα κάποιον ο οποίος θα έθετε πολύ πιο πάνω τα δικά του συμφέροντα έναντι του πελάτη. Δεν μιλάω ξαναλέω, για μια μικρή διαφορά στη ζυγαριά ασφαλιστή πελάτη. Σε όλα υπάρχουν ένα μέτρο. Αλλά δεν το δικαιολογώ. Δηλαδή για να σε επηρεάσει η οικονομική κρίση πιστεύω ότι εξαρχής αυτή η κρίση βρίσκει αν θες γόνιμο έδαφος και στο κομμάτι της ηθικής σου και στο κομμάτι του μάνατζερ στο γραφείο σου. Άρα για να σου απαντήσω διαφορετικά, επηρεάζει εκείνους που δεν ξεκινάνε με καλές συνθήκες ή δεν βρίσκονται σε καλές συνθήκες.

Συνεντευκτής: Συνεπώς δεν θα το δικαιολογούσες καμία περίπτωση;

Ιωάννα: Μα ξέρεις τι; Δεν νομίζω το σωστό να πηγαίνει μαζί με το ανήθικο. Είναι δύο έννοιες διαφορετικές, δύο έννοιες ασύμβατες. Όταν προσπαθείς να δικαιολογηθείς για πράγματα που ξέρεις ότι είναι λάθος μπορείς να βρεις πολλές δικαιολογίες, πολλά κίνητρα. Αλλά στην τελική αυτό που μένει είναι ότι έπραξες εναντίον των συμφερόντων του πελάτη.

Συνεντευκτής: Οκ. Πραγματικά φαίνεται πολύ οργανωμένη η σκέψη σου, είναι πολύ οργανωμένη.

Ιωάννα: (γέλια) Καλά δεν ξέρω κατά πόσο είναι οργανωμένη αλλά οκ σ' ευχαριστώ (γέλια).

Συνεντευκτής: Είναι είναι. Θες να ακούς κομπλιμέντα μου φαίνεται. (γέλια). Για να συνεχίσω λοιπόν. Εσύ έχεις νιώσει ποτέ πίεση από συνεργάτες ή ανταγωνιστές συναδέλφους σου για να πετύχεις μία απόλυση, υποβαθμίζοντας όμως παράλληλα τα συμφέροντα του πελάτη; Πιο πολύ θέλω να μου δώσεις μια συνολική εικόνα του εργασιακού περιβάλλοντος στο οποίο λειτουργείς.

Ιωάννα: Πίεση (.) Υπό ποια έννοια πίεση; Δεν κατάλαβα.

Συνεντευκτής: Πίεση υπό την έννοια ότι θέλω να κάνω, θέλω να περάσω εσένα στα νούμερα και στην παραγωγή που έχεις κάνει, ας πουμε υποβαθμίζω λίγο τα συμφέροντα του πελάτη, κυνηγάω μια πιο υψηλή προμήθεια μέσα φτάσω.

Ιωάννα: Όχι όχι όχι. Όχι. Είναι το ίδιο που επαναλαμβάνω τόσην ώρα. Από όποια πλευρά και να μου το πας και θα σου απαντώ με τον ίδιο τρόπο. Αν θες να λες ότι κανείς το επάγγελμα σωστά είσαι σωστός. Δηλαδή τι πάει να πει αυτό που λες; Χειρουργώ λίγο λάθος έναν ασθενή ώστε να τον χειρουργήσω πάλι μετά, ώστε να πάρω τη διπλάσια αμοιβή και να περάσω έναν άλλο γιατρό; Είμαι σωστή, κάνω σωστά τη δουλειά μου; τα νούμερα θα έρθουν. Δεν έχω νιώσει ποτέ πίεση., άσχημη. Καλώς εννοούμενη πίεση για να προχωρήσω πιο δυνατά στη δουλειά μου, ναι. Σου είπα άλλωστε ότι ανταγωνιζόμαστε με την καλή έννοια στο γραφείο για τα νούμερα. Όχι όμως εις βάρος των πελατών. Θα πήγαινα ούτως ή άλλως εναντίον όχι μόνο στα δικά μας πιστεύω αλλά στο κλίμα και στον κανόνα του γραφείου.

Συνεντευκτής: Με την ίδια λογική από τον εξωτερικό ανταγωνισμό; Προσεγγίζει για παράδειγμα ένας ανταγωνιστής και του προτείνει κάτι άλλο ή προσπαθεί να χτυπήσει το δικό σου πρόγραμμα. Πως το διαχειρίζεσαι; Θα πεις ψέματα για να κρατήσεις τη δουλειά;

Ιωάννα: Ο μοναδικός λόγος που δεν απαντώ με ψέματα στον πελάτη μου, για να ας πουμε υποβαθμίσω όπως λες τα συμφέροντά του και απλά για να μη χάσω τη δουλειά, είναι γιατί πολύ απλά νιώθω πάρα (έντονα) πολύ καλά με αυτά που του έχω προτείνει. Νιώθω πάρα πολύ καλά με το πρόγραμμα που του έχω φτιάξει. Δεν έχω άγχος ότι αυτό που του έχω δώσει είναι λάθος. Για αυτό δεν έχω πίεση από τον ανταγωνισμό. Καθαρός ουρανός αστραπές δε φοβάται. Αυτός ο οποίος έχει κάνει κακή δουλειά θα πιεστεί από τον ανταγωνισμό. Εγώ θα απαντήσω με σωστά

επιχειρήματα. Με αληθή και ειλικρινή επιχειρήματα. Δεν έχω κάποια ανάγκη να πω ψέματα.

Συνεντευκτής: Από αυτό που λες, προσπαθώ να καταλάβω αν είσαι υπέρ του ανταγωνισμού ή κατά.

Ιωάννα: Τι εννοείς:

Συνεντευκτής: Αν δηλαδή πιστεύεις ότι ο ανταγωνισμός στο επάγγελμά σας μπορεί να βοηθήσει, σε βαθμό που να προστατευτούν τα συμφέροντα του πελάτη. Υπό την έννοια ότι εσύ σαν ασφαλίστρια ή γενικά μία εταιρεία, θα είναι πιο προσεκτική η προσέγγισή σας απέναντι σε έναν πελάτη, ώστε να μη χαθεί από την πίεση του ανταγωνισμού. Γιατί θα σε κρίνει πιο αυστηρά ίσως.

Ιωάννα: Όπως το λες δεν νομίζω όχι. Γιατί πολύ απλά οι περιπτώσεις που σου είπα προηγουμένως, ήταν ανταγωνιστές ασφαλιστές, οι οποίοι προσπάθησαν να πάρουν τους πελάτες μου με ψέματα και αθέμιτα μέσα. Και κινήθηκαν έτσι γιατί η οικονομική κρίση έχει επιδεινώσει τον ανταγωνισμό και το κυνήγι των πελατών. Όταν λοιπόν ξέρεις ότι ένα τεράστιο μερίδιο της αγοράς είναι ανασφάλιστο προσπαθείς να πάρει όσους μπορείς, όπως μπορείς.

Συνεντευκτής: Ναι. Απέτυχαν όμως αυτοί οι ανταγωνιστές.

Ιωάννα: Απέτυχαν γιατί έπεσαν σε περίπτωση καλού ασφαλιστή και κυρίως καλής δουλειάς που δεν είχε να φοβηθεί σε τίποτα από τον ανταγωνισμό. Αν κάπου βοηθά ο ανταγωνισμός είναι ότι σου δίνει κίνητρο να είσαι σωστός γιατί πολύ απλά, όταν ειδικά τον γνωρίζεις, ξέρεις ότι δεν έχεις να χάσεις τίποτα με το να είσαι σωστός. Δεν έχει να κάνει με την κρίση του πελάτη όμως.

Ιωάννα: Κοίτα.

Συνεντευκτής: ΟΚ. Κατάλαβα. (.) Γενικότερα μου έχεις δώσει ήδη μια πολύ καλή εικόνα του πως λειτουργείς σαν επαγγελματίας. Μπορείς να μου πεις όμως από την άλλη, νιώθεις ότι υπάρχει ελευθερία στο επάγγελμά σου; Νιώθεις ως ασφαλιστικός σύμβουλος, στο πλαίσιο του συστήματος και των σχέσεων που αναπτύσσεις με τους πελάτες όσον αφορά την εξυπηρέτηση προσωπικών συμφερόντων, των δικών σου συμφερόντων, νιώθεις ότι έχεις μία ελευθερία;

Ιωάννα: (.) Ελευθερία στο πλαίσιο του συστήματος τι εννοείς;

Συνεντευκτής: Εννοώ στο πλαίσιο του θεσμού, των κανόνων που διέπουν τον ασφαλιστικό θεσμό, τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί ένας επαγγελματίας και όχι μόνο σε αυτό το πλαίσιο. Στο πλαίσιο ακόμη, της σχέσης, δηλαδή στα πλαίσια της σχέσης που αναπτύσσεις με τους πελάτες. Είναι εύκολο για σένα σαν ασφαλίστρια να φερθείς ανήθικα, αντιεπαγγελματικά τη στιγμή της πώλησης;

Ιωάννα: Οκ νομίζω ότι κατάλαβα την ερώτηση. Οκ. Έχω ελευθερία (.) είπαμε εννοείς ελευθερία του να φερθώ ανήθικα τη στιγμή της πώλησης;

Συνεντευκτής: Αυτό ακριβώς εννοώ.

Ιωάννα: Ναι, κατάλαβα. Εε έχω. Σαφώς και έχω. Και ο λόγος που υπάρχει αυτή η ελευθερία έγκειται στο πώς λειτουργεί το επάγγελμα μας.

Συνεντευκτής: Τι εννοείς;

Ιωάννα: Εννοώ ότι τη στιγμή της πώλησης, όταν εγώ δηλαδή βρίσκομαι απέναντι στον πελάτη, στο ραντεβού μας στο σπίτι του, σε μια καφετέρια, στο γραφείο κλεισμένοι σε ένα δωμάτιο, είμαι μόνο εγώ και εκείνος. Δηλαδή ό,τι και να κάνω, μα ό,τι και να κάνω, θα το ξέρω εγώ, ο πελάτης και ο θεός. Αυτοί οι τρεις. Δεν υπάρχει άλλος. Άλλος που μπορεί να ξέρει τι είπα στον πελάτη. Μόνο αν είναι πάλι καμία περίπτωση που σου είπα πριν, που ο πελάτης θα το πει στο φίλο του, ο φίλος στον άλλο φίλο του και αυτός στον μάνατζερ. Για τέτοια περίπτωση μιλάμε. Γενικότερα το να αποδειχτεί ότι εγώ έκρυψα μια εξαίρεση από τον πελάτη μου, αυτό θα φανεί στη αποζημίωση. Αυτό θα φανεί στην αποζημίωση. Αν σκάσει μια περίπτωση και μου πει ο πελάτης εμένα δε μου το είπες αυτό ποτέ, εκεί θα μαθευτεί. Αλλά μετά από χρόνια που εγώ μπορεί και να έχω φύγει από τη δουλειά που λέει ο λόγος (.) δυστυχώς έτσι; Πιστεύω ότι υπάρχει αυτή η ελευθερία (.) A priori και de facto. Είναι δηλαδή ελευθερία που ενυπάρχει και διέπει το σύστημα.

Συνεντευκτής: Δεν υπάρχει εποπτεία;

Ιωάννα: Ποια εποπτεία; Εγώ πέντε χρονιά που εργάζομαι δεν έχει έρθει ποτέ έλεγχος για τον οποιοδήποτε λόγο, από οποιοδήποτε εποπτικό όργανο για τη δουλειά μου. Από τον οποιοδήποτε εκπρόσωπο του θεσμού, του εποπτικού θεσμού που είναι η

Τράπεζα της Ελλάδος. Δεν έχει έρθει ποτέ κανένας έλεγχος στο γραφείο και δεν έχω ακούσει σε κάποιο άλλο γραφείο να υπάρχει έλεγχος. Αλλά ακόμη και να υπήρχε έλεγχος θα σου ξαναπώ, πώς εμένα αυτός ο έλεγχος μπορεί να με ελέγξει τη στιγμή μιας πώλησης που μου λες; Πως; Θα μου βάλουν κοριό όταν είμαι με τον πελάτη; (γέλια) Όχι τίποτα άλλο αυτό δεν περνάει και στο δικαστήριο (γέλια).

Συνεντευκτής: (γέλια)

Ιωάννα: Κατάλαβες; Μέχρι όμως να νομιμοποιηθεί ο κοριός και να ξέρω ότι κάθε φορά ακούει ένα εποπτικό όργανο και κρέμεται από πάνω μου ο πέλεκυς της τιμωρίας, μέχρι τότε σαφώς δίνεται ένα πολύ μεγάλο περιθώριο σε αυτούς τους κακούς επαγγελματίες που θέλουν να βάλουν μπροστά τα συμφέροντά τους να το κάνουν. Δεν το συζητώ.

Συνεντευκτής: Στο πλαίσιο τώρα της σχέσης που αναπτύσσεις;

Ιωάννα: (.) Να σου είμαι ειλικρινής, δεν έχω καταλάβει ακριβώς τι εννοείς.

Συνεντευκτής: Εννοώ ότι απ' όσο γνωρίζω κιόλας, στο επάγγελμα σου μια συνεργασία με έναν πελάτη δεν επιβάλλει τη συχνή επαφή. Άρα (διακοπή)

Ιωάννα: Πολλά ξέρεις εσύ (Γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια) Επιβάλλεται νομίζω. Γενικότερα λοιπόν ξέρω ότι υπάρχει δυνατότητα να μην έχεις πολύ στενή επαφή με έναν πελάτη. Αυτό δεν διευκολύνει κάπως κάποιον να βρεθεί ανήθικα; Εσένα για παράδειγμα.

Ιωάννα: Εμένα προσωπικά όχι γιατί σου είπα και πριν ότι εγώ χτίζω σχέσεις. Χτίζω σχέσεις όχι μόνο γιατί το λατρεύω και το θέλω, αλλά επειδή πιστεύω ότι έτσι επιβάλλει η φύση του επαγγέλματος μου και έτσι επιβάλλει η κοινή λογική. Πως μπορώ διαφορετικά αυτόν τον πελάτη να τον έχω μία ζωή και να κτίσω μια σχέση μαζί του;

Συνεντευκτής: Ναι. Το κατάλαβα. Το καταλαβαίνω αυτό αλλά (διακοπή)

Ιωάννα: Αλλά οκ θες να πάμε στην περίπτωση που είναι ένας άνθρωπος τον οποίο θα τον δω μόνο μια φορά; Όχι παραπάνω. Μόνο μια φορά. Τι αλλάζει; Τι αλλάζει; Δηλαδή επειδή κάποιον θα τον δω μόνο μια φορά σημαίνει ότι έχω το δικαίωμα να του πω ψέματα; Δεν καταλαβαίνω τη λογική. Και θα σου πω ξανά (γέλια) μία

παρομοίωση με γιατρό. Ένας γιατρός ο οποίος βλέπει για πρώτη φορά τον ασθενή του, δεν του κάνει τόσο καλή επέμβαση γιατί δεν είναι δικός του άνθρωπος; Γιατί δεν τον βλέπει κάθε μέρα; Δεν καταλαβαίνω πως προκύπτει αυτή η ερώτηση. Μπορεί δηλαδή κάποιος να έχει το επιχείρημα ότι δεν τον ξέρω αυτόν, μου είναι πιο εύκολο να τον εξαπατήσω; Η ευκολία που νιώθει κάποιος να κάνει την πονηριά σε έναν ξένο, πιστεύω ότι με την ίδια ευκολία θα το κάνει αν θες και σ' έναν δικό του άνθρωπο. Ενδεχομένως υπό άλλες συνθήκες και για άλλους λόγους. Αλλά ενδεχομένως θα το κάνει.

Συνεντευκτής:. Ναι.

Ιωάννα: Δηλαδή θα στο γυρίσω πάλι σε αυτό που σου λέω τόσην ώρα. Εάν έχεις χαμηλή ηθική είναι, ας πούμε ότι θα βοηθήσει και αυτό να εξαπατήσεις τον πελάτη σου.

Συνεντευκτής: Άρα δεν πιστεύεις ότι έχει σχέση το αν δουλεύεις, το να γνωρίζεις έναν πελάτη, να τον βλέπεις μία φορά, ή να τον βλέπεις δύο φορές;

Ιωάννα: Όχι όχι. Καμία σχέση καμία σχέση όχι.

Συνεντευκτής: Οκ. Άρα για να κάνω λίγο ένα sum up. Ποιο πιστεύεις ότι είναι το πιο μεγάλο προσόν για έναν ασφαλιστή, ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη και ποιος αντιστοίχως ο μεγαλύτερος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτό.

Ιωάννα: (.) Αν και είπαμε πολλά τόσην ώρα που συζητάμε (διακοπή)

Συνεντευκτής: Ήθελα αν μπορείς να μου απομονώσεις κάποιο.

Ιωάννα: Ναι οκ. Πιστεύω ότι είναι (.) η ηθική σου. Το πώς έχει μεγαλώσει. Γιατί σου λέω ότι ακόμη και να πήγαινα σε έναν κακό χώρο, έτσι πιστεύω τουλάχιστον, σε έναν κακό εργασιακό χώρο θα είχα φύγει. Γιατί δεν θα με άφηνε ο πατέρας μου, γιατί δεν θα εξέφραζε εμένα, θα χτυπούσε δηλαδή πάνω στην ηθική μου ρε παιδί μου, σε αυτό που έχω μάθει, σε αυτό που ξέρω, στον τρόπο με τον οποίο έχω μάθει να λειτουργώ. Άρα θα έλεγα πρώτα απ' όλα το δικό σου σύστημα αξιών.

Συνεντευκτής: Οκ. Απομονώνεις την προσωπική ηθική. Από τα υπόλοιπα που είπαμε; Για το ρόλο του μάνατζερ, για τους κανόνες, για τον κώδικα δεοντολογίας;

Ιωάννα: Σαφώς και δεν αγνοώ τον μάνατζερ. Σου είπα ότι, αν θέλεις μετά από την ηθική είναι ο μάνατζερ. Ο κόουτς. Το βάζω πάρα πολύ ψηλά. Πάρα πολύ ψηλά. Τώρα όσον αφορά τους κανόνες να σου είμαι ειλικρινής δεν πιστεύω ότι παίζουν τόσο ρόλο. Επειδή μου το αναφέρεις μάλιστα, εγώ να σου είμαι ειλικρινής είμαι πέντε χρόνια στο χώρο και δεν ξέρω αν υπάρχει κώδικας δεοντολογίας. Δεν ξέρω αν υπάρχει. Πραγματικά δεν ξέρω αν υπάρχει. Δεν ξέρω αν με τιμά που το λέω αλλά δεν ξέρω. Αλλά φαντάσου και αν υπάρχει, φαντάσου πόσο σημαντικός είναι (γέλια). Δε νομίζω ότι ένα χαρτί θα μας σώσει, έτσι;

Συνεντευκτής: Για αυτό το λόγο πιστεύεις ότι δεν είναι σημαντικό το θεσμικό πλαίσιο;

Ιωάννα: Δεν λέω γενικά ότι το θεσμικό πλαίσιο δεν είναι σημαντικό. Το θεσμικό πλαίσιο για μένα κανονικά θα έπρεπε να θέτει κάποιες γενικές γραμμές, να έχει κάποια σκληρά συστήματα εποπτείας και αυστηρά κυρίως προς τα γραφεία συνολικά, γιατί σου είπα και πριν ότι εμένα στη δουλειά μου δεν μπορεί κανείς να με ελέγξει τόσο πολύ. Δεν μπορεί να με ελέγξει. Και να θέλει να με ελέγξει, δεν μπορεί να με ελέγξει. Αλλά θα μπορούσε ενδεχομένως να υπάρχει πιο αυστηρή εποπτεία. Και περισσότερο θα άξιζε ένας αυστηρός έλεγχος στις μικρές ασφαλιστικές εταιρείες, που δεν νομίζω ότι χρειάζεται τώρα να το αναπτύξουμε, για τις πρακτικές και τις τακτικές που χρησιμοποιούν γιατί θα το τραβήξουμε πολύ και έχουμε πάει ήδη πολύ. Αλλά δεν νομίζω να παίζει το θεσμικό πλαίσιο τόσο σημαντικό ρόλο όσον αφορά τη δραστηριότητα τη δική μου, σαν ασφαλίστρια.

Συνεντευκτής: Οκ κατάλαβα. Και ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγεις από το συμφέρον του πελάτη;

Ιωάννα: (.) Πρώτα απ' όλα η απουσία των θετικών. Η απουσία δηλαδή της ηθικής, η απουσία ενός καλού μάνατζερ και ενός καλού γραφείου που θα μπορεί να στηρίξει και η απουσία ενός θεσμικού πλαισίου γιατί σου λέω δεν το βγάζω εντελώς εκτός απλά δεν το βάζω τόσο ψηλά. Σου είπα γιατί. Εφόσον λοιπόν απουσιάζουν τα δύο προηγούμενα είναι πιο εύκολο για κάποιον να κινηθεί ανήθικα και να κινηθεί εναντίον του πελάτη, να εκμεταλλευτεί το περιθώριο που του δίνεται και να

κυνηγήσει περισσότερο την προμήθεια.

Συνεντευκτής: Μπορείς να μου πεις δηλαδή με την απουσία της ηθικής και ενός καλού μάνατζερ, ποιός είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος;

Ιωάννα: Νομίζω ότι είναι η προμήθεια, με τη λογική ότι κυνηγά κάποιος περισσότερα χρήματα.

Συνεντευκτής: Το περιθώριο που λέγαμε τη στιγμή της πώλησης; Είναι και αυτός ένας κίνδυνος;

Ιωάννα: Σαφώς και είναι. Δεν το συζητώ. Απλά δεν στο λέω πρώτο με τη λογική ότι, για να το εκμεταλλευτείς εξ' αρχής, έχεις την προμήθεια στο μυαλό σου. Τι άλλο;

Συνεντευκτής: Οκ. Επειδή μου είπες για την προμήθεια μου δίνεις μια πολύ ωραία ωραία πάσα για την επόμενη ερώτηση. Πιστεύεις ότι θα συνέβαλε κάπου στα θετικά η θέσπιση μίας νομικής υποχρέωσης περί αποκάλυψης της προμήθειας; θα συνέβαλε θετικά για τη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη;

Ιωάννα: (.) Όχι. Δεν καταλαβαίνω πως θα βοηθούσε αυτό. Αλήθεια δεν καταλαβαίνω.

Συνεντευκτής: Ενδεχομένως στο αν γνώριζε ο πελάτης την προμήθεια που παίρνεις εσύ (διακοπή)

Ιωάννα: Θα έκανε τι; Τι θα άλλαζε στη δική μου πρακτική; Δε νομίζω να είχε κάποια συμβολή και να σου είμαι ειλικρινής, εάν δεχόμουν μια συμβολή θεωρώ ότι θα ήταν αρνητική και όχι θετική. Είτε ανούσια, είτε αρνητική. Θετική για κανέναν λόγο..

Συνεντευκτής: Μπορείς να μου το εξηγήσεις αυτό;

Ιωάννα: Πρώτα απ' όλα, στην καλύτερη θα ήταν ανούσιο, γιατί είτε εγώ αποκαλύψω ότι παίρνω 10% προμήθεια είτε αποκαλύψω ότι παίρνω 20% ή 30%, αν αυτό το συνοδεύσω με ψέμα δεν θα μπορεί να με αξιολογήσει ή να με κρίνει ο πελάτης. Δεν ξέρει αν αυτό που του λέω είναι ψέμα ή όχι. Εκεί πέρα πρέπει να με εμπιστευτεί ανεξάρτητα λοιπόν από την προμήθεια που έχω. Άμα θέλω να κάνω την πονηριά μου θα την κάνω. Είναι το μόνο σίγουρο.

Συνεντευκτής: Και αρνητική γιατί μπορεί να έχει;

Ιωάννα: Αρνητική μπορεί να έχει, γιατί αν του αποκαλύψω την προμήθεια όχι μόνο δεν βοηθά σε τίποτα στο να είμαι εγώ πιο σωστή αλλά δυσκολεύω τον σκοπό της δουλειάς μου. Τι εννοώ; Αν πάω εγώ σε έναν πελάτη και του βγάλω δύο προτάσεις της χ και της ψ εταιρείας και στην χ εταιρεία βλέπει ότι έχω προμήθεια 100 ευρώ και στην άλλη ότι έχω 120. Αν εγώ εκείνη τη στιγμή, επειδή πραγματικά έχω αξιολογήσει και έχω εκτιμήσει ότι η πλέον συμφέρουσα πρόταση είναι αυτή με την προμήθεια των 120 €, αν του προτείνω αυτή, τελικά ο πελάτης τι θα πιστέψει; Ότι όντως πιστεύω ότι είναι η πλέον συμφέρουσα για εκείνον ή θα πιστέψει ότι το κάνω για τα παραπάνω χρήματα; Θα του βάλεις δηλαδή το μικρόβιο, ακόμα και να με εμπιστεύεται. Θα του βάλεις το μικρόβιο. Θα δυσκολέψει λοιπόν τη δουλειά, την πώληση και θα αποτρέψει ενδεχομένως να ασφαλιστεί σωστά ο πελάτης. Γιατί λοιπόν να μπούμε σε μια διαδικασία τέτοια και πραγματικά εξαρχής γιατί να μπω σε μια διαδικασία να απολογηθώ για τα χρήματα που βγάζω; Θεωρώ ότι η δουλειά που ειδικά εγώ κάνω και πριν το ραντεβού και κατά τη διάρκεια μιας πώλησης και μετά την πώληση, με τη σχέση που αναπτύσσω με τον πελάτη, θεωρώ ότι είναι τέτοια η αμοιβή που την αξίζω. Όλοι οι άλλοι επαγγελματίες δεν αμείβονται; Το γεγονός ότι ασκώ λειτούργημα και πραγματικά το πιστεύω, δεν σημαίνει παράλληλα ότι είμαι και φιλάνθρωπος και δεν πρέπει να αμείβομαι. Δεν θεωρώ λοιπόν ότι θα βοηθήσει.

Συνεντευκτής: Οκ. Σεβαστή απολύτως η άποψή σου. Κατάλαβα απολύτως.

Ιωάννα: Μα πραγματικά δεν θέλω να φανεί ότι με καίει η προμήθεια αλλά πραγματικά δεν βοηθά πουθενά εμένα. Σου είπα καθαρός ουρανός αστραπές δεν φοβάται. Εγώ ξέρω πως λειτουργώ με τον πελάτη. Ξέρω το πόσο δένομαι με τον πελάτη. Δεν νομίζω να είχα θέμα πραγματικά εγώ σαν επαγγελματίας. Όταν βρίσκομαι με έναν πελάτη πραγματικά σκέφτομαι μόνο αυτόν. Πηγαίνω δηλαδή από την αρχή λοκαρισμένα για εκείνον. Είναι λίγο ρε παιδί μου αυτοματοποιημένα όλα. Δηλαδή η κάθε πώληση είναι για μένα πλέον σαν μια τυποποιημένη μηχανή παραγωγής. Βάζω μέσα το προφίλ του πελάτη, τις γνώσεις μου, τα φιλτράρω και βγαίνει το αποτέλεσμα. Δεν θα βάλω σ' αυτό την προμήθεια. Λειτουργώ όπως έχω μάθει να λειτουργώ. Μπορεί παλιά να ήμουν πιο πολύ ψαχτήρι, για το τι παίζει με την προμήθεια και λίγο γενικά, περίμενα να ακούσω συμβουλές και σχετικά, αλλά

αλήθεια τώρα δεν ξέρω πως είναι οι προμήθειες, πόσες είναι οι προμήθειες, ποιο είναι το ποσοστό. Δεν με απασχολεί.

Συνεντευκτής: Οκ, άρα όπως μου δίνεις να καταλάβω δεν πιστεύεις ότι η αναγραφή της προμήθειας θα βοηθούσε. Πιστεύεις όμως παράλληλα, ότι θα βοηθούσε η θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και πολιτικών;

Ιωάννα: Σου είπα μόνο για τα γραφεία και τις μικρές εταιρείες. Όχι τόσο για τον ασφαλιστή. Δεν μπορείς να τον ελέγξεις τον ασφαλιστή όταν είναι έξω και πουλάει. Μόνο αν οι κανόνες εστίαζαν στο αποτέλεσμα της πώλησης, στο μετά ή ακόμη και στο πριν. Δηλαδή αν παρέδωσε στον πελάτη τα έντυπα που υποχρεούται, αν συμπλήρωσε το έντυπο ανάλυσης αναγκών. Τέτοια πράγματα. Αλλά σε αυτό το επίπεδο ο έλεγχος του πρέπει να είναι πολύ πιο εντοπισμένος, πολύ πιο λοκαρισμένος, πολύ πιο στοχευμένος. Μπορεί κάτι τέτοιο να βοηθούσε. Σίγουρα όμως για μένα, το θεσμικό πλαίσιο θα μπορούσε μόνο αν θες μακροπρόθεσμα να αλλάξει πιο πολύ τη νοοτροπία και την παιδεία.

Συνεντευκτής: Ναι, κατάλαβα, κατάλαβα.

Ιωάννα: Μα επειδή το ανέφερα, ένα ρημάδι έντυπο υποτίθεται ότι μας έχουν επιβάλει να συμπληρώνουμε, είναι δηλαδή υποχρέωσή μας βάσει νόμου. Αλήθεια δεν με έχει ελέγξει κανείς ποτέ αν και πόσα έντυπα έχω πάρει μέχρι τώρα. Ποτέ. Αν πας στο γραφείο μου πρωί στη μου έχω σκαναρισμένα έντυπα και δεν τα έχει δει κανείς πότε. Τα έχουμε και σε hard copy αλλά δεν τα έχει ελέγξει κανείς ποτέ. Δηλαδή βγάζεις που βγάζει νόμους προσπάθησε τουλάχιστον να τους εφαρμόσεις. Έτσι; Ας ξεκινήσουμε από τα βασικά.

Συνεντευκτής: ΟΚ. Αν σου δινόταν όμως η δυνατότητα να αλλάξει κάτι από το επάγγελμα, το οτιδήποτε, τι θα άλλαζες;

Ιωάννα: Ιδανικά θα έδιωχνα όλους τους κακούς ασφαλιστές. (Γέλια) Ιδανικά αυτό θα έκανα.

Συνεντευκτής: Ρεαλιστικά;

Ιωάννα: (.) Ρεαλιστικά τι να σου πω (.) δεν ξέρω (.) να γίνει πιο σκληρή εποπτεία θα

πω και οι συνακόλουθες κυρώσεις. Πως είναι δηλαδή στις τράπεζες που έχουν τον Τειρεσία για έναν δανειολήπτη που καθυστερεί τις δόσεις τους; Έτσι και στο επάγγελμα, να έχουμε ένα βιβλίο ή τέλος πάντων ένα σύστημα καταγραφής, που από τη στιγμή που θα καταγραφεί το παράπτωμά ενός ασφαλιστή, να αποβάλλεται από το θεσμό διαβιού.

Συνεντευκτής: Από το πρώτο παράπτωμα; Σκληρό δεν είναι;

Ιωάννα: Μα είναι που είναι δύσκολο να ελεγχθεί ένας ασφαλιστής άμα του αφήσεις και περιθώριο δεν κάνουμε δουλειά έτσι. Αλλά ορίστε ένα ρεαλιστικό εργαλείο. Αυτό δεν ζήτησες;

Συνεντευκτής: Όχι δεν μπορώ να πω με κάλυψες. Ναι (γέλια) δεν μπορώ να πω. Απλώς τώρα θέλω να μου πεις επειδή έχουμε αναλωθεί σε όλη τη συνέντευξη και έχουμε εστιάσει αποκλειστικά στον τρόπο που λειτουργείς εσύ σαν επαγγελματίας και στα λάθη και στα κακώς κείμενα αν θέλεις, από τη δική σου πλευρά, πιστεύεις από την πλευρά του πελάτη θα μπορούσε να αλλάξει κάτι;

Ιωάννα: Από την πλευρά του πελάτη (.) Τι φταίει ο πελάτης; Ξέρει ο πελάτης τι πας να του προτείνεις; Ο πελάτης για μένα φταίει όταν ο ίδιος, γιατί μου έχει τύχει, ο ίδιος να σου λέει ας κρύψουμε αυτό από την ασφαλιστική. Αλλά μη νομίζεις και αυτό το λένε γιατί δεν ξέρουν. Αν κάτσεις να τους εξηγήσεις ότι βάσει συμβολαίου, εάν πω ψέματα στην εταιρεία, στα πλαίσια για παράδειγμα ενός νοσοκομειακού και κρύψω για παράδειγμα ότι έχω κάνει μια επέμβαση στο γόνατο και μετά από πέντε χρόνια χρειαστεί να κάνω μία σοβαρή επέμβαση στο χέρι, η εταιρεία δεν θα με καλύψει στο χέρι γι' αυτό που έκρυψα για το γόνατο, γιατί πολύ απλά αν την είχα ενημερώσει θα με είχε δεχτεί υπό διαφορετικούς όρους, μπορεί να μην με είχε δεχτεί ή μπορεί να μου είχε βάλει αναμονή ή το οτιδήποτε. Το ξέρουν αυτό; Ότι ουσιαστικά είναι ανασφάλιστοι; Δε νομίζω να το ξέρουν. Όταν του το εξηγείς αυτό του πελάτη καταλαβαίνει. Άρα για μένα δεν φταίει ο πελάτης. Εμείς πρέπει να αλλάξουμε, η παιδεία των ασφαλιστών πρέπει να αλλάξει και κατ' επέκταση θα αλλάξει και του πελάτη. Αυτά νομίζω ότι πάνε μαζί. Είναι ένας κύκλος αν θες. Φτιάχνει ο ασφαλιστής; Φτιάχνει και ο πελάτης. Φτιάχνει ο πελάτης; Φτιάχνει και ο ασφαλιστής.

Όταν ένας ασφαλιστής δίνει την εικόνα στον πελάτη ενός ανήθικου επαγγελματία, αυτή η εικόνα περνά σε εκείνον, η οποία στην επόμενη επαφή του πελάτη με το θεσμό, θα ανατροφοδοτηθεί ξανά πίσω. Πως να πάμε λοιπόν μπροστά έτσι;

Συνεντευκτής: Άρα λοιπόν δεν καταλογίζεις κάποια ευθύνη στον πελάτη;

Ιωάννα: Όχι όχι.

Συνεντευκτής: Και μία τελευταία ερώτηση. Μπορείς να μου πεις ποια είναι η άποψή σου για το μέλλον του επαγγέλματος; Για να κλείσουμε εδώ τη συνέντευξη.

Ιωάννα: Το μέλλον του επαγγέλματος. Θα έλεγα ότι είναι θετικό. Για μένα έχει πολύ μεγάλο περιθώριο ανάπτυξης ακόμη. Τεράστια περιθώρια ανάπτυξης. Όταν δηλαδή ξέρεις ότι ένα τεράστιο ποσοστό του ελληνικού πληθυσμού είναι ανασφάλιστο σε όλα τα δυνατά πεδία ασφάλισης, όταν βλέπεις ότι σε όλο τον κόσμο η ασφάλεια υγείας η ιδιωτική, είναι υποχρεωτική, ότι η ασφάλιση πυρός είναι υποχρεωτική σε ορισμένες χώρες, όταν βλέπεις ότι οι αποταμιεύσεις σε ιδιωτικές εταιρείες είναι υποχρεωτική. Αυτό σου δίνει την εικόνα πρώτον ότι είμαστε πολύ πίσω και από την άλλη όμως ότι έχουμε το περιθώριο να πάμε πολύ μπροστά. Συνεπώς θα μπορούσα να πω ότι είμαι πολύ τυχερή που είμαι σε αυτό το επάγγελμα, γιατί θεωρώ ότι θα αναπτυχθεί πάρα πολύ τα επόμενα χρόνια.

Συνεντευκτής: ΟΚ πολύ αισιόδοξη και θετική η πρόβλεψη σου. Σε ευχαριστώ λοιπόν πάρα πολύ για το χρόνο που μου αφιέρωσες.

Ιωάννα: Εγώ σ' ευχαριστώ. Εγώ σ' ευχαριστώ. Ελπίζω να σε βοήθησα.

Συνεντευκτής: Ήσουν εξαιρετική. Πάρα πολύ ανοιχτή όπως είχαμε πει στην αρχή. Με βοήθησες αρκετά.

Ιωάννα: Χαίρομαι πολύ.

Συνεντευκτής: Να είσαι καλά.

Συνέντευξη ν.5.

ΣΚΗΝΙΚΟ

Συμμετέχων: Κώστας Παπακωστουλάκος

Ηλικία: 38 ετών

Φύλο: Άνδρας

Επάγγελμα: Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας: 15 έτη

Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης: 19 Οκτωβρίου 2016, στο σπίτι του συνεντευξιαζόμενου

Διάρκεια Συνέντευξης: 47:37

Απομαγνητοφώνηση

Συνεντευκτής: Λοιπόν, πρώτα πολλά σε ευχαριστώ πολύ που με δέχτηκες ξέρω το βεβαρημένο σου πρόγραμμα. Για να σου δώσω μια εικόνα σήμερα θέλω να μιλήσουμε λίγο για σένα και γενικότερα για το πως κινείσαι εσύ σαν ασφαλιστής. Ο βασικός άξονας είναι αυτός της συνέντευξης του επαγγέλματος του ασφαλιστικού συμβούλου, άμα θες να δώσουμε μια ετικέτα. Για αρχή λοιπόν, θέλω να μου μιλήσεις αποκλειστικά για τον εαυτό σου, για σένα, για την οικογένειά σου. Να μου δώσεις μια γενικότερη περιγραφή.

Κώστας: Καταρχήν θα ήθελα και εγώ να ευχαριστήσω από την πλευρά μου τη δυνατότητα που μου δίνεις να μιλήσω για το επάγγελμά που ασκώ τα τελευταία 15 χρόνια. Είναι μία καριέρα την οποία έχω λατρέψει από την πρώτη στιγμή, για δύο βασικούς λόγους. Ο πρώτος λόγος είναι ότι μου δίνει τη δυνατότητα να αναπτύξω τις ικανότητες μου σε μια αγορά και κοινωνία που πραγματικά αυτήν τη στιγμή βάλλεται εργασιακά, να μου δώσει εμένα τη δυνατότητα να προσπαθώ για το καλύτερο αλλά το πιο ουσιαστικό είναι ότι η ίδια δουλειά αυτό που προσφέρει σαν υπηρεσία στο καταναλωτή είναι πάρα πάρα πολύ σημαντική και για τον ίδιο και για το κοινωνικό σύνολο.

Συνεντευκτής: Αυτό που λες είναι πολύ ωραίο και θα το δούμε και στη συνέχεια, μια άλλη ερώτηση που σχετίζεται με αυτό που μου λες. Απλά θέλω να μου πεις πιο πολύ για σένα. Για τον εαυτό σου. Εσύ ο ίδιος. Όχι σαν ασφαλιστής. Γενικά να μου δώσεις

μία περιγραφή σου. Για σένα, για την οικογένειά σου, για τις σχέσεις σου, είσαι παντρεμένος ή όχι.

Κώστας: Είμαι παντρεμένος τα τελευταία 14 χρόνια, έχω μια κόρη στην ηλικία των 13 ετών, ένα γιο στην ηλικία των εννιά. Ασκώ το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου τα τελευταία 18 χρόνια (διακοπή)

Συνεντευκτής: Ήταν δική σου επιλογή;

Κώστας: Δεν ήταν η πρώτη μου επιλογή. Ο βασικός κύκλος σπουδών μου ήταν τα ναυτιλιακά. Ποτέ δεν αποτέλεσε ο ασφαλιστικός κλάδος αν θες, την πρώτη επιλογή μου ή αν θες μέσα στις επιλογές μου. Με την επιμονή και την βοήθεια του μάνατζερ μου, ο οποίος είδε σε εμένα ικανότητες και στοιχεία που ταίριαζαν στο προφίλ της αγοράς και στο προφίλ του γραφείου του, αποφάσισα να ξεκινήσω το επάγγελμα με τη λογική να δω ένα κομμάτι των σπουδών μου, ναυτασφαλίσεις και να έχω μια αν θέλεις πιο ευρύτερη γνώση πάνω στο βασικό κομμάτι των σπουδών μου. Τελικά αυτό εξελίχθηκε σε ένα κομβικό σημείο γνωρίζοντας τον κόσμο των ασφαλειών, την ασφαλιστική βιομηχανία, αυτό που προσφέρει (.)

Συνεντευκτής: Αλήθεια πως θα το περιέγραφες; Ακούς είμαι ασφαλιστής. Τι το συνοδεύει σαν περιγραφή.

Κώστας: Θα σου πω. Εγώ ξεκίνησα το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου στην ηλικία των 23 ετών. Μέχρι εκείνη τη στιγμή δεν είχα κανένα άκουσμα, κανένα άκουσμα, κανένα γνώρισμα τι σημαίνει ασφαλιστικός σύμβουλος, τι σημαίνει ασφάλεια, ποιά είναι βιομηχανία που υποστηρίζει αυτά τα προϊόντα, ποια είναι η χρησιμότητά τους, αν υφίσταται. Βασικά είχα μια πάρα πολύ μικρή εμπειρία γενικότερα από την έννοια ακόμη και της κοινωνικής ασφάλισης. Για μένα τότε μου δόθηκε η δυνατότητα, να έρθω να προσθέσω στα ναυτιλιακά μου την εικόνα της ναυτασφάλισης. Οπότε μέχρι να καταλήξω τις σπουδές μου, θα ήταν ένα σημαντικό κομμάτι. Θα είχα προβάδισμα σε σχέση με ένα συνομήλικο μου όντας δουλέψει ένα οργανωμένο πεδίο σε μια οργανωμένη βιομηχανία, όπως είναι η ασφαλιστική βιομηχανία και αυτό για μένα θα ήταν ένα συν σε ένα επίπεδο άμα θέλεις εργασιακής προϋπηρεσίας, ενός εμπλουτισμένου βιογραφικού. Έτσι ξεκίνησε.

Συνεντευκτής: Αν τώρα σε έναν νέο που ξεκινά, τι εικόνα θα του έδινες για το επάγγελμα;

Κώστας: Θεωρώ ότι η ασφαλιστική βιομηχανία αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα έρχεται

και καταλαμβάνει τη θέση που της αξίζει και τη θέση που έχει σε όλη την υπόλοιπη Ευρώπη. Δυστυχώς στην Ελλάδα όλες οι διεργασίες-διαδικασίες είναι πολύ πιο αργές απ' ότι στο δυτικό κόσμο. Θεωρώ λοιπόν ότι ο νέος που πρόκειται να γίνει ασφαλιστικός σύμβουλος ή σκέφτεται να γίνει ασφαλιστικός σύμβουλος, έχει μπροστά του μια τεράστια προοπτική. Το δικό μας επάγγελμα δεν είναι ένα μονοδιάστατο επάγγελμα με τη λογική έχω τη δυνατότητα να παρέχω μια υπηρεσία στο καταναλωτή Χ. Έχει ένα ευρύτατο φάσμα στο οποίο κάποιος μπορεί να λειτουργήσει, είτε αυτό είναι η ασφάλιση περιουσίας, είτε αυτό είναι διασφάλιση υγείας, είτε αυτό είναι η ασφάλιση στο κομμάτι των ατυχημάτων ή αναπλήρωση εισοδήματος από ανικανότητα, είτε αυτό είναι το κομμάτι του αυτοκινήτου που στην Ελλάδα και υποχρεωτικό, είτε αυτό είναι το οτιδήποτε έχει να κάνει με τη λειτουργία ενός ανθρώπου, με την αστική του ευθύνη, τις μεταφορές του. Οτιδήποτε αυτή τη στιγμή, άπτεται της λειτουργίας μιας επιχείρησης και της ζωής του της ίδιας, ο ασφαλιστικός σύμβουλος έχει τη δυνατότητα να προσφέρει υπηρεσία.

Συνεντευκτής: Αυτό νομίζω αντανακλά προφανώς τη δική σου πλευρά και τη δική σου σκέψη για το τι εστί ασφαλιστικός σύμβουλος. Πιστεύεις ότι την ίδια άποψη έχει και ο κόσμος; Δηλαδή πως θεωρείς (.) ποια είναι η στάση του κόσμου απέναντι στο επάγγελμα και πώς αξιολογείς αυτήν τη στάση;

Κώστας: Θεωρώ ότι στα χρόνια της κρίσης αναδείχτηκε ο ρόλος του ασφαλιστικού συμβούλου και το μόνο σίγουρο είναι ότι και ο τελικός καταναλωτής ήρθε και αξιολόγησε την παρεχόμενη υπηρεσία πολύ πιο ουσιαστικά. Η κρίση ουσιαστικά βοήθησε πάρα πάρα πολύ, να αναδειχθεί η αξία της παρεχόμενης υπηρεσίας. Θεωρούσαμε μέχρι εκείνη τη στιγμή, ότι τα μοντέλα ιδιωτικής ασφάλισης, σε ένα βαθμό ήταν αχρείαστα και σε κάποιες περιπτώσεις και πολυτέλεια. Είδαμε όμως ότι σε όλο αυτό το διάστημα η ασφαλιστική βιομηχανία σε όλα τα θέματα, σε όλες τις θεματικές ενότητες, υγεία, σύνταξη, ανικανότητα, έδινε λύσεις, σκέψεις προτάσεις, με έναν πάρα πολύ ιδανικό κόστος που τελικά ο καταναλωτής αποφάσιζε ότι τελικά ναι, πρέπει να το έχω σαν υπηρεσία. Πιστεύω ότι την τελευταία πενταετία (διακοπή)

Συνεντευκτής: Πως το αξιολογεί ο κόσμος αυτό; Δηλαδή και τον άνθρωπο που στελεχώνει αυτήν τη θέση. Πως πιστεύεις ότι είναι η εικόνα του;

Κώστας: Μέχρι πρότινος, κάποιος αξιολογούσε το θεσμό εκ των υστέρων ή έμπαινε

στη διαδικασία να αξιολογήσει το θεσμό και τις υπηρεσίες, του από τη στιγμή που θα έχει συμβεί κάτι σ' αυτόν. Η ελληνική κοινωνία ποτέ δε λειτούργησε pro-active. Λειτουργούσε πάντοτε μετά του περιστατικού. Γενικά σαν κοινωνία πάσχουμε από την έννοια και τη λογική της προνοητικότητας. Ο Έλληνας είχε την τάση να διαχειρίζεται θέματα καταστάσεις τη στιγμή που έχουν συμβεί και ποτέ πριν συμβούν. Η κρίση λοιπόν ανέδειξε, ότι αυτό πρέπει να πάει να στάδιο πιο πριν. Σε επίπεδο pro active. Να δράσει πριν συμβεί κάτι.

Συνεντευκτής: Άρα αν καταλαβαίνω καλά εννοείς ότι ο κόσμος πριν τη κρίση που δεν ας πουμε αντιλαμβανόταν αυτά τα προβλήματα που υποδεικνύεις εσύ τώρα, αξιολογούσαν το επάγγελμα πως; Ως αχρείαστο; Ως τι;

Κώστας: Αξιολογούσε το επάγγελμα ως αχρείαστο και σε κάποιες περιπτώσεις ως πολυτέλεια ή και για να είμαι πιο συγκεκριμένος, ως αχρείαστη πολυτέλεια. Επιχειρήματα του παρελθόντος όπως, έχω λεφτά αν συμβεί κάτι θα μπορώ να πάρω ένα δάνειο. Αν συμβεί κάτι ο κύκλος μου θα με στηρίξει. Αν χρειαστεί κάτι θα μπορέσω να πουλήσω κομμάτι της περιουσίας μου, που πριν μία επταετία-οκταετία, εν πολλοίς μπορούσαν και λειτουργούσανε σε κάποιες περιπτώσεις, σήμερα αυτή η δυνατότητα δεν υπάρχει. Οπότε αυτόματα ο καταναλωτής, εκεί που θεωρούσε ότι είχε μια από σειρά λύσεων αν συνέβαινε ένα γεγονός απρόβλεπτο θα μπορούσε να το υποστηρίξει, πλέον νιώθει, ότι αυτό πρέπει να το προετοιμάσει από μόνος του.
Η ιδιωτική ασφάλιση είναι αυτό ακριβώς. Έρχεσαι σε μια κοινωνία ανθρώπων και ομοειδών κινδύνων και ουσιαστικά αναλαμβάνεις ένα πολύ μικρό τίμημα αγοράζοντας υπηρεσίες με πολύ μεγάλη ωφέλεια.

Συνεντευκτής: Άρα πλέον ερμηνεύεις μία θετική αξιολόγηση από την πλευρά του κόσμου.

Κώστας: Ναι. Θεωρώ ότι η οκταετία της κρίσης έχει αναδείξει και την ουσιαστική παρεχόμενη υπηρεσία, αλλά κι ότι ο καταναλωτής πρέπει να προετοιμάσει, να έχει φροντίσει να αγοράσει αυτές τις υπηρεσίες και σε επίπεδο αγοράς και σε επίπεδο κόστους.

Συνεντευκτής: Ναι

Κώστας: Παλιά πάντα υπήρχε μία αντικρουόμενη άποψη, ότι από τη στιγμή που ο κοινωνικός φορέας ασφάλισης αντλεί ένα μεγάλο κομμάτι του εισοδήματος μου και

μου φροντίζει αυτά που μου φροντίζει ο κοινωνικός φορέας, αν χρειαστώ, αν θελήσω παραπάνω υπηρεσίες από έναν ιδιωτικό φορέα αυτό έχει πολύ μεγαλύτερο κόστος. Στην πραγματικότητα, η ιδιωτική κάλυψη είναι πολύ πιο φτηνή από την κοινωνική κάλυψη. Απλά σου θυμίζω ότι όλες οι μελέτες έδειχναν ότι το κατά κεφαλήν, η κατά κεφαλήν δαπάνη σε ιδιωτική υγεία από ασφαλιστικές εταιρείες, ήταν πολύ χαμηλά σε σχέση με το Α.Ε.Π.. Ήταν κοντά στο 2,5%, όταν ο μέσος ευρωπαϊκός όρος ήταν κοντά στο 8. Οι τελευταίες μελέτες, έδειχναν ότι σε επίπεδο υγείας οχτώ στους 10 είναι ανασφάλιστοι. Δεν έχουν αυτή τη στιγμή συμβόλαιο εν ισχύει υγείας και το πιο εντυπωσιακό είναι ότι εφτά στους 10 ελεύθερους επαγγελματίες δεν έχουν κάνει κοινωνική ασφάλιση.

Συνεντευκτής: Εντυπωσιακό αυτό όντως.

Κώστας: Ναι γιατί αν κάποιος παρατηρήσει το τι χαλάει, τι ξοδεύει το ελληνικό νοικοκυριό σε επίπεδο ιδιωτικής δαπάνης στο χώρο της υγείας είναι εντυπωσιακό. Σπαταλά πολύ μεγαλύτερο ποσό από αυτό που θα μπορούσε να έχει φροντίσει μέσα από ένα συμβόλαιο. Άρα τα χρόνια της κρίσης αυτό ουσιαστικά οδήγησε τον καταναλωτή σε έναν εξορθολογισμό δαπάνης.

Συνεντευκτής: Άρα και αυτό που λες, και σε μία αλλαγή αξιολόγησης. Πλέον δεν τη βγάζει σαν το μαύρο πρόβατο την ασφαλιστική βιομηχανία.

Κώστας: Όχι, όχι, όχι. Αυτή τη στιγμή θεωρώ ότι ο καταναλωτής στη λογική της ιεράρχησης αναγκών, έχει βάλει σε πάρα πολύ υψηλή θέση το κομμάτι ασφαλιστική ιδιωτική κάλυψη και είναι και μονόδρομος. Υπό την έννοια ότι αυτή τη στιγμή, από τη στιγμή που πρέπει να εξορθολογίσει τις δαπάνες του, ένα κόστος το οποίο είναι υπολογισμένο, χρειάζομαι Χ πλούτο για να αγοράσω ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο, είναι ένα κόστος το οποίο το αντέχεις σε σχέση με ότι, είμαι διατεθειμένος να πληρώσω ό,τι χρειαστεί για την υγεία μου. Αυτό είναι ένα κόστος το οποίο δεν ξέρεις που θα καταλήξει. Άρα πλέον, μπαίνει στη λογική να έχει ένα υπολογισμένο κόστος, με βάση το εισόδημα του.

Συνεντευκτής: Αυτό που λες για το κόστος είναι πολύ ενδιαφέρον. Θέλω να το δούμε πιο μετά. Απλά θέλω να μου πεις λίγο για σένα. Αυτή η είναι εποχή, έτσι όπως περιγράφεις, που σε βρίσκει; Πρώτα απ' όλα, γιατί δεν ξέρω, είσαι γραφείο κινείσαι ανεξάρτητα;

Κώστας: Είμαι σε μία εταιρεία ανεξάρτητων συμβούλων, προέρχομαι από εταιρεία

αποκλειστικής συνεργασίας agency. Την τελευταία πενταετία είμαστε στη διαδικασία, έχουμε δική μας εταιρεία ανεξάρτητων συμβούλων, λειτουργούμε με την αρχή του brokerage. Δεν έχω συνεργασία στο γραφείο μου με το σύνολο των ασφαλιστικών εταιρειών, η δική μας ήταν και είναι να αξιολογήσουμε εταιρείες και να έχουμε στρατηγικές συνεργασίες με συγκεκριμένες εταιρείες. Με περιορισμένο αριθμό εταιρειών.

Συνεντευκτής: Όσον αφορά τη σχέση σου με τους συνεργάτες σου στο γραφείο;

Κώστας: Η σχέση μου με τους συναδέλφους μου στο γραφείο είναι, λειτουργεί ουσιαστικά, η δομή του γραφείου λειτουργεί, ενώ κάνουμε ένα αρκετά ατομικό επάγγελμα, καθένας έχει το δικό του πελατολόγιο, με τις δικές του διαδικασίες. Στο τέλος της ημέρας λειτουργούμε σαν ομάδα. Η δομή του γραφείου ουσιαστικά αναδεικνύει την ομαδικότητα, τον ωραίο συναγωνισμό και όχι ανταγωνισμό και μπορώ να σου πω ότι αυτό με βοηθά πάρα πολύ γιατί από τη στιγμή που δημιουργούνται οι συνθήκες συναγωνισμού, ευγενούς άμιλλας και ανάδειξης, αυτό δημιουργεί ένα τρομερά παρακινητικό πεδίο για τη δική μου δράση.

Συνεντευκτής: Παρακινητικό για να φτάσεις που; Κι η ερώτηση που θέλω να σου κάνω. Εσύ σαν ασφαλιστικός σύμβουλος, ποιο θεωρείς ότι είναι το μεγαλύτερο κέρδος που έχεις μέσα από αυτό το επάγγελμα; Αν έπρεπε να μου πεις ένα κέρδος, το πιο μεγάλο.

Κώστας: Η μεγαλύτερη ωφέλεια που μου έχει προσφέρει το συγκεκριμένο επάγγελμα είναι, που μου δίνει τη δυνατότητα να μπορώ να δραστηριοποιηθώ σε όλο το φάσμα της ελληνικής κοινωνίας, από τον άνθρωπο που στη γωνία πουλάει κάστανα, μέχρι να μιλήσω και με έναν επιχειρηματία και τελικά αυτό που του προτείνω να έχει και ένα πάρα πολύ σημαντικό όφελος και ενδιαφέρον για τον ίδιο είτε είναι η υγεία του είτε η επιχείρησή του. Αυτό είναι εντυπωσιακό γιατί δεν θεωρώ ότι υπάρχει κάποια άλλη καριέρα αυτή τη στιγμή, που να μου προσφέρει αυτή την πολυεπίπεδη δυνατότητα δράσης.

Συνεντευκτής: Άρα το πιο μεγάλο κέρδος για σένα είναι ότι μπορείς να προσφέρεις; Ότι σου δίνει τα εργαλεία το επάγγελμα σου να προσφέρεις;

Κώστας: Μπορώ να προσφέρω σε όλη τη κοινωνική διαστρωμάτωση και σε όλο το επίπεδο της οικονομικής δυνατότητας και πάντοτε αυτό που προτείνεται, αυτή η

προτεινόμενη υπηρεσία είναι πάρα πολύ σημαντική για τον καταναλωτή.

Συνεντευκτής: Για να σου βάλω τώρα λίγο δύσκολα. Οκ το μεγαλύτερο κέρδος είναι αυτό. Από την άλλη ακριβώς, ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιμετωπίζεις όταν ασκείς τα επαγγελματικά σου καθήκοντα. Είσαι με έναν πελάτη, ποιος θεωρείς ότι είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που διατρέχεις;

Κώστας: Ο μεγαλύτερος κίνδυνος που διατρέχω είναι να μπω σε μια διαδικασία συμφωνίας η οποία δεν την έχω αξιολογήσει σωστά και όταν εννοώ δεν την έχω αξιολογήσει σωστά, θεωρώ ότι από τη στιγμή που η λογική μου είναι πρέπει να ασκούμε το επάγγελμα μας πελατοκεντρικά, υπό την έννοια ότι προτείνεις μια υπηρεσία, από τη στιγμή που αποφασίζει να συνεργαστεί μαζί σου, η συνεργασία η επιλογή είναι αμφίδρομη με επιλεγείς σαν σύμβουλό σου σε επιλέγω σαν υποψήφιο συνεργαζόμενο πελάτη μου. Φοβάμαι, η αγωνία μου είναι, αυτό που αρχικά σου πρότεινα σαν παρεχόμενη υπηρεσία σαν δυνατότητα στήριξης, να μπορώ και στο μέλλον να την παρέχω. Δηλαδή πρέπει από τη στιγμή που κάνουμε μια συμφωνία (.) εγώ πάντοτε τα στάνταρντς που έθεσα στη συνεργασία μας σε επίπεδο παρεχόμενης υπηρεσίας να τα κρατήσω σε αυτά τα επίπεδα. Δεν θέλω να μπω σε μια διαδικασία εκπτώσεων, επειδή ο χρόνος μου περιορίζεται από το μέγεθος του πελατολογίου μου ή οι συνθήκες μεταβάλλουν τα πράγματα και να αρχίσω να δημιουργώ εκπτώσεις. Αυτό τελικά το επιτυγχάνω, με τη διαδικασία της επιλογής. Δεν είναι όλοι υποψήφιοι πελάτες μου τελικά μέσα στις επιλογές μου.

Συνεντευκτής: Άρα προφανώς, για να ερμηνεύσω αυτό που μου λες, βασικός σου άξονας είναι ο πελάτης, να έχεις εκτιμήσει τις ανάγκες του σωστά και αυτό που του έχεις δώσει, εντέλει να είναι αυτό που θα το έχεις πει; Να είναι αυτό που ξέρει;

Κώστας: Να είναι πραγματικά αυτό που έχει ανάγκη και εμείς, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, να πιστοποιούμε ότι αυτό βρίσκεται σε απόλυτη αρμονία.

Συνεντευκτής: Αυτό πολύ ωραίο που λες, αλλά αν κάποιος ασφαλιστής δεν αναφέρομαι σε σένα γενικά, εν γνώσει του έθετε τα προσωπικά του συμφέροντα έναντι εκείνων του πελάτη, εκείνος σκεπτόταν πρώτα κάτσε πρώτα να εξασφαλίσω δικό μου κέρδος. Πως θα το αξιολογούσες αυτό;

Κώστας: Θα το θεωρούσα κοντόφθαλμα, κοντόφθαλμη εν ολίγοις και επικίνδυνο.

Συνεντευκτής: Τι εννοείς;

Κώστας: Θεωρώ ότι η δουλειά του ασφαλιστικού συμβούλου ξεκινά και τελειώνει στη λογική του πρέπει να αναλύσω τον άνθρωπο που βρίσκεται απέναντι μου να κατανοήσω απόλυτα τις ανάγκες του και με βάση αυτές τις ανάγκες εγώ να μπορώ να προτείνω από τις εταιρείες που συνεργάζομαι την ιδανική πρόταση. Σε όλη αυτή την αλυσίδα το βασικό στοιχείο είναι ο πελάτης, οι ανάγκες του και η επίλυση των αναγκών του με βάση τις δυνατότητες που έχω από τις εταιρείες μου. Αυτή είναι η εξίσωση. Εάν σε αυτή την εξίσωση εγώ αφαιρέσω τον πελάτη, ο όποιος είναι το βασικό συνδετικό στοιχείο όλης αυτής της αλυσίδας, με το να τον αγνοήσω μετά την πώληση, τότε θεωρώ ότι εγώ δεν έχω κάνει σωστά τη δουλειά μου, ο πελάτης έχει λάβει μια υπηρεσία η οποία δεν έρχεται σε απόλυτη εναρμόνιση των αναγκών του, δεν είναι σε καμιά ισορροπία με τις ανάγκες του και είναι δεδομένο ότι αυτό σε βάθος χρόνου θα εξελιχθεί προβληματικά.

Συνεντευκτής: Άρα θεωρείς ότι το να βάλεις το προσωπικό σου συμφέρον έναντι αυτών του πελάτη, ενεργοποιεί τον κίνδυνο που μου είπες πριν ότι έχεις εσύ, ότι αντιμετωπίζεις εσύ.

Κώστας: Ακριβώς. Συν ότι θεωρώ ότι μία τέτοια σκέψη δεν μπορεί να σε οδηγήσει σε διαχρονικότητα σε αυτήν καριέρα.

Συνεντευκτής: Έχεις δίκιο ναι. Έχεις δίκιό.

Κώστας: Το άγιο δισκοπότηρο του επαγγέλματος είναι η διαχρονικότητα. Το να έχω μια συνεργασία με έναν άνθρωπο η οποία θα διαρκέσει μόνο έξι μήνες ένα χρόνο, θεωρώ ότι είναι χάσιμο χρόνου και για μένα και για τον ίδιο. Για μένα γιατί έχω αφιερώσει χρόνο σε έναν πελάτη που τελικά δεν θα είμαστε μαζί για πάρα πολύ διάστημα, οπότε να σταθώ στο πλευρό του πολλαπλά σε όλες τις ανάγκες του και ο ίδιος έχει χάσει το χρόνο του, έχοντας αγοράσει μια υπηρεσία που τελικά προφανώς δεν του ταίριαζε.

Συνεντευκτής: Ε αυτό που είπες πριν και για το κοντόφθαλμο, ότι δεν βλέπει μακριά όποιος επιλέγει αυτόν το δρόμο.

Κώστας: Ναι είναι αρκετά κοντόφθαλμο και δεν είναι διαχρονικό. Αν θέλεις, η επιτυχία της καριέρας μου είναι ότι έχω πάρα πολύ μεγάλο δείκτη ανανεωσιμότητας και διατηρησιμότητας που σημαίνει, για μένα αυτό αποδεικνύει, είναι αν θέλεις ο πιο σκληρός ποιοτικός δείκτης, όταν κάποιος σε τιμά με τη συνεργασία και συνεχίζει να σου δίνει την εντολή, ότι είσαι ο σύμβουλος μου για 13, 14, 17 χρόνια, αυτό είναι αν

θέλεις και ο πιο αυστηρός ποιοτικός έλεγχος που μπορείς να διενεργήσεις στο χαρτοφυλάκιο σου.

Συνεντευκτής: Επειδή πριν μου είπες ουσιαστικά στο επάγγελμα σε οδήγησε, διόρθωσε με αν κάνω λάθος, ο μάνατζερ σου. Θεωρείς ότι ο μάνατζερ παίζει ρόλο σε αυτό το κομμάτι που λες;

Κώστας: Τεράστιο, τεράστιο, τεράστιο. (παρεμβολή)

Συνεντευκτής: Το να ελέγξει, αν πάει κάποιος να ξεφύγει, να πει κάτσε να σκεφτώ εμένα πρώτα και όχι τον πελάτη μου. Παίζει εκεί κάποιο ρόλο ο μάνατζερ;

Κώστας: Κακά τα ψέματα. Ο μάνατζερ μου καταρχήν μου ανέδειξε αυτή τη βιομηχανία που εγώ στην ηλικία των 23 δεν ήξερα καν ότι υπάρχει. Ο μάνατζέρ μου από την αρχή έθεσε τα στάνταρ της σωστής εργασίας. Θεωρώ ότι αν στην αρχή της καριέρας μου είχα έναν άνθρωπο, έναν μάνατζερ, ο οποίος μου έδειχνε ότι πρέπει να βάλω στο κέντρο το συμφέρον μου και όχι τον πελάτη, σαφέστατα δεν θα είχα αυτή την πορεία και σαφέστατα δεν θα πίστευα αυτές τις αρχές.

Συνεντευκτής: Σε αυτό θα συνέβαλε περισσότερο το νεαρό της ηλικίας σου ή η απειρία σου στο χώρο;

Κώστας: Κοίτα (.) Περισσότερο η απειρία μου γιατί εγώ στα 23 μου είχα πολλές εικόνες και ερεθίσματα γενικά και από τις σπουδές μου και από άλλες επαφές που είχα, άρα η απειρία μου θα έλεγα να διακρίνω και να αξιολογήσω τις καταστάσεις του επαγγέλματος.

Συνεντευκτής: Οκ. Για συνέχισε λοιπόν για τον μάνατζερ. Για το ρόλο του.

Κώστας: Ναι. Ο ρόλος του μάνατζερ στη συγκεκριμένη βιομηχανία παίζει τεράστιο ρόλο. Γιατί είναι ο άνθρωπος που θα διακρίνει αυτόν που έχει την ικανότητα, το ταλέντο και τελικά τη δυνατότητα να γίνει ασφαλιστικός σύμβουλος, θα του δώσει τη σωστή λογική να μπορέσει να ασκήσει το επάγγελμα. Είναι μια πάρα πολύ δύσκολη καριέρα, δεν είναι καθόλου εύκολο σε ένα επάγγελμα να διατρέχεσαι να διαχειριστείς πάντοτε τον άνθρωπο παράγοντα. Και αυτό τελικά δεν είναι μια διαδικασία one-off, σου πρότεινα κάτι συμφώνησες, αποχώρησες από το κατάστημα μου, πήρες στην υπηρεσία μου εμείς δεν ξανά βρισκόμαστε και τελείωσε.

Συνεντευκτής: Ναι, ναι.

Κώστας: Έτσι; Λοιπόν (διακοπή)

Συνεντευκτής: Άρα θεωρείς ότι ο μάνατζερ είναι μια αναγκαία συνθήκη, όχι ικανή, αναγκαία συνθήκη για να μπορεί κάποιος (διακοπή)

Κώστας: Δεν θα τοποθετούσα σαν αναγκαία γιατί αυτή ακούγεται κάπως περίεργα. Θα έλεγα ότι είναι μία υποχρεωτική συνθήκη για να λειτουργήσει η εξίσωση στη δική μας βιομηχανία. Εκείνος είναι που θέτει τους κανόνες που ακολουθούμε. Η καλύτερη ομάδα αν δεν έχει προπονητή, έχει σοβαρές πιθανότητες να μη παίξει σωστά. Οι ομάδες γίνονται από μεγάλους παίκτες αλλά σαφέστατα χρειάζεται και ο προπονητής να τις κατευθύνει. Η κατεύθυνση όσο καλά πλέον και να έχεις δρομολογήσει την καριέρα σου στο χώρο, πάντοτε χρειάζονται διορθωτικές κινήσεις.

Συνεντευκτής: Ναι κατάλαβα. Οι κανόνες στους οποίους αναφέρεσαι είναι ορισμένοι άτυποι κανόνες για τη δική σου δραστηριότητα και επαφή με τον πελάτη;

Κώστας: Ναι. Σου είπα και προηγουμένως ότι ο μάνατζερ είναι ένας άνθρωπος ο οποίος μου έθεσε εμένα ως κανόνα να κινούμαι πελατοκεντρικά και όχι με βάση το συμφέρον μου.

Συνεντευκτής: Κάτι τέτοιο πως ελέγχεται όμως; Υπάρχει εποπτεία; Υπάρχουν κυρώσεις;

Κώστας: Σαφώς υπάρχει εποπτεία και σαφώς υπάρχουν και κυρώσεις. Είναι ο ρόλος του τέτοιος που είναι υποχρεωμένος να βρίσκεται κοντά στην ομάδα του και να την επιτηρεί.

Συνεντευκτής: Αυτοί οι κανόνες είναι άτυποι ή υπάρχουν γραπτώς στο γραφείο που βρίσκεσαι;

Κώστας: Όχι δεν υπάρχουν γραπτοί όπως λες. Νομίζω έχουν γίνει βίωμα πλέον, ειδικά στους παλιούς συνεργάτες.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι πρέπει να υπάρχουν γραπτοί κανόνες ειδικά σε κάθε γραφείο;

Κώστας: Ούτως ή άλλως υπάρχει η νομοθεσία που πλαισιώνει την εργασία μας. Από εκεί και πέρα νομίζω ότι ειδικά για τους νέους συνεργάτες, που πρωτομπαίνουν στο γραφείο, θα ήταν σημαντικό να γνωρίζουν το σύνολο των κανόνων, όπως και τις κυρώσεις. Αν και νομίζω βέβαια ότι την πιο πολύ δουλειά την κάνει ο μάνατζερ όταν βρισκόμαστε στα meetings. Αλλά εντάξει. Δεν αγνοώ την πιθανή αξία τους.

Συνεντευκτής: Οκ. Ωραία. Επειδή προηγουμένως είπες για ομάδα, σε μία ομάδα δεν

είναι μόνο ο προπονητής. Είναι και οι συμπαίκτες. Έχεις νιώσει ποτέ εσύ προσωπικά πίεση από τους συναδέλφους στο γραφείο ή από ανταγωνιστές συνεργάτες, για μία επιτυχημένη πώληση και να σε ωθήσουν και να σε βάλουν σε μια λογική του να υποβαθμίσεις τα συμφέροντα του πελάτη;

Κώστας: Στο χώρο εργασίας μου όχι. Δεν έχω νιώσει στιγμή από κανέναν συνάδελφο του γραφείου μου την πίεση.

Συνεντευκτής: Και έμμεση πίεση έτσι…

Κώστας: Την πίεση να αλλάξω τον τρόπο σκέψης και δουλειάς μου. Δυστυχώς όμως στο ευρύτερο εργασιακό μου περιβάλλον, στον ανταγωνισμό μου, όχι στο γραφείο μου, έχω διακρίνει πάρα πάρα πολλές φορές, πάρα πολύ κακή ασφαλιστική εργασία. Έχω νιώσει την πίεση, να προσπαθήσει κάποιος να με οδηγήσει να ακολουθήσω τη λογική της κακής δουλειάς, την οποία κακή δουλειά όπου και αν βρω την κατακεραυνώνω. Γιατί θεωρώ ότι είναι το ελάχιστο που πρέπει να κάνει ένας επαγγελματίας, σεβόμενος το θεσμό της ασφαλιστικής βιομηχανίας.

Συνεντευκτής: Την έχεις ακολουθήσει εσύ πότε; Σε αυτή την πίεση;

Κώστας: Όχι. Όχι

Συνεντευκτής: Δηλαδή να έρθει η απέναντι πλευρά και να χρησιμοποιήσει, όπως είπες και εσύ, τέτοια μέσα για κακή εργασία, σε έχει οδηγήσει ποτέ για να κερδίσεις τον πελάτη (διακοπή)

Κώστας: Όχι. Προτιμώ να μη συνεργαστώ. Θα αναδείξω την ποιότητα της εργασίας μου, η οποία φαίνεται μέσα από την πρόταση μου, η πρόταση μου είναι πνευματικό μου παιδί. Την πιστεύω, από τη στιγμή που τη προτείνω την πιστεύω από την πρώτη στιγμή. Δεν πρόκειται να τροποποιήσω τη σκέψη μου, δεν πρόκειται να τροποποιήσω την εργασία μου, απλά για να καταφέρω μια παραπάνω πώληση.

Συνεντευκτής: Γενικά όμως, σε αυτό το πλαίσιο μένω, έχεις νιώσει ποτέ στη καριέρα σου να σε οδηγεί όχι τόσο το συμφέρον του πελάτη, αλλά σε μια πώληση, μία δύο τρεις, ανεξάρτητα, να σε οδηγεί πιο πολύ προοπτική του κέρδους;

Κώστας: Από ένα σημείο και πέρα, η λογική του κέρδους είναι δεδομένη. Υπό την έννοια ότι από τη στιγμή που εργάζεσαι σκληρά προσπαθείς έντονα και έχεις αποτελέσματα, το κέρδος είναι κομμάτι αυτής της διαδικασίας. Άρα θεωρώ ότι αν πρέπει να αναζητήσω το κέρδος ή την αύξηση του κέρδους μου, αυτό θα προέλθει

από τη δικιά μου σωστή εργασία και την αύξηση της προσπάθειας μου. Προτιμώ το κέρδος, η αύξηση του κέρδους, να αποτελεί προϊόν σωστής δουλειάς και όχι ευκαιριακής δουλειάς.

Συνεντευκτής: Άρα δεν θα χαλούσες ποτέ την εξίσωση που μου είπες προηγουμένως.

Κώστας: Όχι, όχι.

Συνεντευκτής: Για να πετύχεις;

Κώστας: Όχι. Έχω βρεθεί στη καριέρα μου πολλές φορές στο σταυροδρόμι να κερδίσω μια συνεργασία λέγοντας ένα ψέμα, ή να χάσω μια συνεργασία μη λέγοντας ένα ψέμα. Και πάντοτε καταλήγω μονότονα στην ίδια απάντηση. Δεν με ενδιαφέρει να έχω μία συνεργασία, η οποία δεν στηρίζεται στη σωστή αξιολόγηση αναγκών, και στη σωστή πρόταση με βάση τις ανάγκες και το συμφέρον αποκλειστικά του πελάτη. Οτιδήποτε άλλο, είναι κάτι που με αφήνει παγερά αδιάφορο.

Συνεντευκτής: Κοίτα, επειδή όμως ζούμε στην Ελλάδα και όπως ξεκίνησες τη συζήτηση λέγοντας για την κρίση, δεν πιστεύεις ότι η οικονομική κρίση ευνοεί αυτήν την προώθηση προσωπικών φιλοδοξιών, των προσωπικών συμφερόντων, του προσωπικού κέρδους;

Κώστας: Θεωρώ ότι στην εποχή της κρίσης ευνοείται ναι, αλλά όποιος κάνει το λάθος να ρίξει την ποιότητα σε οποιοδήποτε τομέα δράσης, αν αποφασίσει ότι η απάντηση του στην κρίση και στον ανταγωνισμό, είναι να ρίξει τα στάνταρτς της ποιότητας ή να έχει μία υποδεέστερη αντιμετώπιση, έχει εξασφαλίσει με μαθηματική ακρίβεια την αφάνισή του. Θεωρώ ότι σε εποχές κρίσης ο καταναλωτής συνεχίζει και καταναλώνει. Αλλά πλέον είναι πάρα πολύ προσεκτικός με αυτόν που συνεργάζεται, με την εταιρεία που είναι από πίσω και με το προϊόν που αγοράζει. Θέλει να είναι σίγουρος, από τη στιγμή που βρισκόμαστε σε κρίση και υπάρχει σαφέστατα οικονομικό πρόβλημα, αυτό που καταναλώνει να είναι αντάξιο του ποσού που επενδύει.

Συνεντευκτής: Εσύ λοιπόν πιστεύεις ότι ο έντονος ανταγωνισμός που δημιουργείται από την κρίση, βοηθά στο να περιορίζει την ανήθικη συμπεριφορά, με τη λογική ότι και ο κάθε ασφαλιστής είναι αντιστοίχως πιο προσεκτικός με το πώς φέρεται σε έναν πελάτη;

Κώστας: Σε έναν βαθμό ναι. Αλλά σε κάθε νόμισμα υπάρχουν πάντοτε δύο όψεις. Υπάρχουν και εκείνοι που σε αυτήν την πίεση ξεφεύγουν και επιχειρούν να προσεγγίσουν την αγορά ρίχνοντας την ποιότητα της δουλειάς τους. Εγώ προσωπικά κάτι τέτοιο δεν θα το έκανα ούτε πριν και ούτε τώρα. Και ειδικά τώρα. Είναι και θέμα επαγγελματικής ηθικής.

Συνεντευκτής: Άρα για σένα λοιπόν, αν καταλαβαίνω καλά, η εξίσωση σου, δεν σπάει ποτέ.

Κώστας: Όχι.

Συνεντευκτής: Ανεξάρτητα του τι συμβαίνει τριγύρω σου; Οικονομική κρίση. Πίεση οικονομική; Δε σε επηρεάζει;

Κώστας: Ζω στο ίδιο περιβάλλον, και ο καθένας έχει σχεδιάσει μία στρατηγική. Η δική μου στρατηγική αποτελεί μονόδρομος. Πάντοτε με ενδιαφέρει το συμφέρον κι σωστή προσέγγιση προς τον πελάτη. Οτιδήποτε άλλο το θεωρώ ότι δεν έχει κανένα μέλλον.

Συνεντευκτής: Πολύ ωραία. Πάντως η αλήθεια είναι ότι επειδή καλώς ή κακώς, όπως είπες και προηγουμένως, υπάρχουν εκείνοι που ακολουθούν μία λογική κακής εργασίας για την επίτευξη προσωπικού κέρδους, θεωρείς ότι υπάρχει ελευθερία στο επάγγελμα σε σχέση με τον πελάτη; Υπάρχει ελευθερία στη σχέση σας μεταξύ σας, για να κινηθείς διαφορετικά; Νιώθεις ότι (διακοπή)

Κώστας: Ναι θεωρώ ότι το θεσμικό πλαίσιο αφήνει πάρα πολλά κενά, σε κάποιον που θέλει να κινηθεί όχι σε σωστή βάση, να το κάνει. Θεωρώ ότι σε ένα βαθμό και οι ασφαλιστικές εταιρείες το επιτρέπουν αυτό.

Συνεντευκτής: Α βάζεις μέσα και τις ασφαλιστικές εταιρείες, όχι μόνο το θεσμικό πλαίσιο.

Κώστας: Ναι πιστεύω ότι όλοι είμαστε υποσύνολο ενός συνόλου. Θεωρώ ότι και ο διαμεσολαβητής και η ασφαλιστική εταιρεία, έχουν το κομμάτι της ευθύνης τους, όσον αφορά τον πελάτη. Αλλά αλήθεια, επειδή έχεις επικεντρωθεί πολύ στο κομμάτι της κρίσης εδώ θέλω να σου πω το εξής. Ότι οι δικοί μου δείκτες παραγωγικότητας, στην εποχή της κρίσης, επειδή ακολούθησα το μοντέλο αυτό, μου έχουν αποδείξει ότι η κάθε χρονιά μου είναι αυξητική, πολύ παραπάνω από τα νούμερα της αγοράς. Δηλαδή η περσινή μου χρονιά ήταν με μία αύξηση της τάξης

του 20% και η φετινή μου χρόνια τρέχει με μία αύξηση της τάξης του 50%.

Συνεντευκτής: Άρα αυτό πιστεύεις ότι ερμηνεύεται ως μία επιβράβευση της σωστής σου στρατηγικής;

Κώστας: Θεωρώ ότι ερμηνεύεται ως αποτέλεσμα της στρατηγικής, θεωρώ ότι ερμηνεύεται ως την αλλαγή του καταναλωτικού κοινού προς την ασφαλιστική βιομηχανία. Θεωρώ ότι πλέον η παρεχόμενη από εμάς υπηρεσία, ναι, παίρνει τη θέση της. Γιατί αυτή τη στιγμή θεωρώ ότι ο ανταγωνισμός μου δεν είναι ένας άλλος ασφαλιστικός σύμβουλος ή μία άλλη εταιρεία. Θεωρώ ότι ο βασικός μου ανταγωνισμός είναι οι υπόλοιπες οι ανάγκες ή οι υπόλοιπες υπηρεσίες, που όλες λειτουργούν με σκοπό να αντλήσουν ένα κομμάτι από την ικανότητα του πελάτη. Και θεωρώ ότι σε αυτήν τη φάση, εδώ ήρθαμε σε μία ισορρόπηση ότι ναι, η ασφαλιστική δαπάνη, το κόστος ενός ασφαλιστηρίου συμβολαίου, κρίνεται πιο σημαντικό από τον καταναλωτή από ότι μία καλύτερη τηλεφωνική συσκευή. Ή ένα πακέτο διακοπών. Αυτό λοιπόν συν τη στρατηγική, θεωρώ ότι αποδεικνύει την αύξηση της παραγωγικότητας μου.

Συνεντευκτής: Πάντως επειδή πέραν όλων των άλλων, έχεις εμμείνει πάρα πολύ στη στρατηγική αυτή και στο ότι πάντοτε βάζεις, διόρθωσε με αν κάνω λάθος, το συμφέρον του πελάτη πάνω απ' όλα, ότι αυτό είναι που σου φέρνει τη διάρκεια στο χώρο. Κατά την άποψή σου ποιο είναι το μεγαλύτερο προσόν, βοήθημα για έναν ασφαλιστή, ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη και από την άλλη, ποιος είναι ο μεγαλύτερος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτόν. Αν θες να κάνουμε μια διάκριση.

Κώστας: Κοίταξε. Το γεγονός που βοηθά να παραμείνεις πιστός (διακοπή)

Συνεντευκτής: Σαν προσόν, σαν βοήθημα.

Κώστας: Σαν βασικές αρχές είναι ότι, εγώ τουλάχιστον το νιώθω κάθε φορά που ολοκληρώνεται μια αποζημίωση, γιατί η πεμπτουσία της δουλειάς μας είναι η αποζημίωση, κάποιος ασφαλίζεται στο ενδεχόμενο μιας οικονομικής ζημιάς να έχει ένα σύμμαχο. Όταν λοιπόν κάθε φορά που ολοκληρώνεται μια αποζημίωση και όλα έχουν πάει σωστά και ο πελάτης μου είναι ευχαριστημένος και αντιμετώπισε μία δυσκολία στη ζωή του, επειδή είχε προνοήσει να έχει αγοράσει μία ασφαλιστική κάλυψη, αυτό είναι, σαν γεγονός με ατσαλώνει, με ενδυναμώνει ότι αυτό πρέπει να συμβαίνει. Κάθε φορά που ολοκληρώνεται μια αποζημίωση εγώ είμαι ήρεμος για τον

άνθρωπο μου, γιατί είχε φροντίσει, είχε προνοήσει, για αυτό που θα μπορούσε να συμβεί, να έχει μία ασφαλιστική κάλυψη και την είχε.

Συνεντευκτής: Άρα είναι μια δικαίωση; Κατά κάποιον τρόπο;

Κώστας: Είναι μια δικαίωση είναι και επιβεβαίωση. Δηλαδή είναι δικαίωση γιατί εσύ αυτό που έκανες το έκανες σωστά και είναι και μία επιβεβαίωση ότι αυτός που αποφάσισε να συνεργαστεί μαζί σου, αυτό που αρχικά είχε υποσχεθεί η υπηρεσία που του προτείνεις να του προσφέρει, τελικά του το πρόσφερε. Άρα αυτό είναι αν θέλεις ο κρυπτονίτης του ασφαλιστικού συμβούλου, όχι ο κρυπτονίτης είναι η αδυναμία.

Συνεντευκτής: Η αδυναμία ναι.

Κώστας: Συγνώμη. Αυτό αν θέλεις είναι (διακοπή)

Συνεντευκτής: Η δύναμη είναι οκ (διακοπή)

Κώστας: Το μαγικό φίλτρο, η δύναμη του ασφαλιστικού συμβούλου. Τώρα αν πάμε στον κρυπτονίτη, θεωρώ ότι η αδυναμία του είναι κάποια στιγμή λόγω της περιρρέουσας ατμόσφαιρας, λόγω των χαλαρών εποπτικών δυνατοτήτων, να πιστέψει, ότι δεν πειράζει ας στρετσάρω λίγο τη λογική μου και ας συνεργαστώ και με πελάτες και σε πράγματα που δεν πρέπει. Αυτό με μαθηματική ακρίβεια είναι ο κρυπτονίτης. Θα οδηγήσει σε μία φθίνουσα πορεία και πιστεύω ότι κάποια στιγμή η ίδια η αγορά θα σε αποκλείσει εκτός

Συνεντευκτής: Αυτό όμως δεν (.) νιώθω ότι μου το μεταφέρεις ως κάτι το περιστασιακό, ως το κάτι το παραγοντικό. Ότι εξαρτάται σαν κίνδυνος, η ύπαρξη κινδύνου. Δεν θεωρείς ότι υπάρχει και κάποιο σαν προσόν για τον κάθε ασφαλιστή για να μπορεί να διαχειριστεί σωστά έναν πελάτη;

Κώστας: Κοίταξε. Θεωρώ ότι σημαντικό ρόλο παίζει και το αξιακό σύστημα του καθενός. Δηλαδή, η δική μου λογική είναι, κάθε φορά που προτείνω κάτι, είναι σα να το προτείνω σε ένα πολύ αγαπημένο μου πρόσωπο. Αν το πρότεινα οκ πράσινο φως συνεχίζουμε. Αν, δεν θα το πρότεινα στον αδερφό μου παραδείγματος χάριν, δεν θα το προτείνω και στον υποψήφιο πελάτη μου. Παίζει ρόλο το αξιακό σύστημα, οι αρχές, σαφέστατα. Δεν είναι κάτι περιστασιακό. Και σαφέστατα ο ρόλος του ασφαλιστικού συμβούλου είναι πολύπλευρος. Δεν έχει να κάνει μόνο με το επίπεδο γνώσης του αλλά και με το αξιακό του σύστημα, έχει να κάνει με τον τρόπο που

έμαθε να εργάζεται, έχει να κάνει με τον τρόπο που έχει δομήσει την καθημερινότητα του, την εργασία του, ώστε όλα αυτά να έχουν ένα, αν θέλεις ομόρρυθμο αποτέλεσμα, σε σχέση προσπάθειας και αποτελέσματος.

Συνεντευκτής: Επειδή πριν, συγνώμη που σε διακόπτω, είχαμε αναφερθεί στο μάνατζερ και το πως μπορεί αυτός να κατευθύνει, επειδή τώρα μου αναφέρεις σαν προσόν το αξιακό σύστημα, θεωρείς ότι αλληλοεξαρτώνται κάπως; Δηλαδή αν υπάρχει το αξιακό σύστημα, ο μάνατζερ, αν δεν είναι σωστός, μπορεί να σε κατευθύνει λάθος; Γιατί πριν θυμάμαι ότι μου είπες.

Κώστας: Ναι, ναι, σαφέστατα και μπορεί. Σαφέστατα. Καταλαβαίνεις ότι μέχρι να κατανοήσω στον απόλυτο βαθμό ποια είναι η βιομηχανία μας, που στέκεται και τι προσφέρει, αν είχα έναν μάνατζερ που μου είχε προσφέρει μία στρεβλή εικόνα, θα είχα βασίσει πάρα πολλά πάνω σε μια στρεβλή εικόνα. Άρα ναι, ο ρόλος του μάνατζερ και εδώ παίζει πάρα πολύ σημαντικό ρόλο. Το θέμα είναι, για τον οποιοδήποτε νεοεισερχόμενο στο χώρο που είναι άπειρος, που ξεφεύγει αν θες πιο εύκολα, ποιος θα σε βοηθήσει να μπεις, να εισαχθείς σε αυτήν την αγορά και πως θα δομήσεις την καθημερινότητά σου, τον τρόπο λειτουργίας σου. Παίζει πάρα πολύ σημαντικό ρόλο. Αυτό αν παντρευτεί με το αξιακό σου σύστημα και την ικανότητά σου, με τη δυναμική σου και την εργατικότητά σου γίνονται ένα μέρος σιγά σιγά μίας διαδικασίας, η οποία στο τέλος θα γίνει αναπόσπαστο κομμάτι του εαυτού σου και της σκέψης σου και θα προσφέρει ένα αποτέλεσμα και για το γραφείο που συνεργάζομαι και για τις εταιρείες που συνεργάζομαι και για τον καταναλωτή, το επιθυμητό αποτέλεσμα. Είναι όλα σε απόλυτη ισορροπία. Εδώ θεωρώ χρήσιμο να σου πω, ότι θεωρώ τον εαυτό μου σαν ασφαλιστικό σύμβουλο, θεματοφύλακα των κανόνων μίας εμπορικής συμφωνίας μεταξύ δύο μερών, της ασφαλιστικής εταιρείας και του καταναλωτή. Ο ρόλος του συμβούλου είναι να αναδείξει τα όρια της συναλλαγής, το τι μπορεί να συμβεί και να κρατήσει σε απόλυτη ισορροπία τα δύο μέρη.

Συνεντευκτής: Ας πάμε λίγο στην επικαιρότητα. Επειδή αναφερθήκαμε πριν και στο θεσμικό πλαίσιο, ότι υπάρχει μία σχετική ελευθερία και προφανώς έχεις γνώση ότι τον τελευταίο καιρό επιχειρούνται κάποιες προσπάθειες στο να κάπως να προφυλαχθεί και να ενισχυθεί το υπάρχον πλαίσιο, μία από τις περιπτώσεις που έχουν ακουστεί, μία από τις προτάσεις που έχουν υπάρξει είναι το να υπάρξει μια θέσπιση νομικής υποχρέωσης περί αποκάλυψης της προμήθειας. Πιστεύεις ότι αυτό θα

συνέβαλε στη διαφύλαξη των συμφερόντων πελάτη;

Κώστας: Θεωρώ ότι το επάγγελμα μας, η καριέρα μας, αντιμετωπίζεται θεσμικά με υπερβολικά μεγάλο σκεπτικισμό. Είμαστε το μοναδικό επάγγελμα που είμαστε υποχρεωμένοι να έχουμε συμβόλαιο αστικής ευθύνης. Θεωρώ τη δουλειά μου πάρα πολύ σημαντική, εξίσου σημαντική με έναν γιατρό, αλλά δεν μπορώ να αντιληφθώ γιατί εγώ είμαι υποχρεωμένος συμβατικά, μέσω νόμων να είμαι ασφαλισμένος με αστική ευθύνη και δεν έχει αυτήν την ίδια υποχρέωση και ο γιατρός. Σε απόλυτη συνέχεια, δεν μπορώ να αντιληφθώ πώς η αναγραφή των προμηθειών μου σε ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα εξασφάλιζε τον καταναλωτή. Ένα εμπορικό μαγαζί, στην ταμπέλα του τελικού κόστους αναγράφει το ποσοστό κέρδους του ; Ένας δικηγόρος, στην αμοιβή που διεκδικεί αναγράφει το τελικό κέρδος του; Ή εν πάση περιπτώσει, αν τελικά υπήρχε το αναγραφόμενο κέρδος μου στην ασφαλιστική σύμβαση αυτό τελικά που θα διευκόλυνε τον καταναλωτή; Σε τι; Δηλαδή δεν μπορώ να φανταστώ αυτό σαν σκέψη που θα εξελίξει την καριέρα μου. Ειδικά όταν κανένας επαγγελματίας, σε κανένα επίπεδο δράσης, δεν αναφέρει πουθενά ποιο είναι το ποσοστό κέρδους του, ή ποιο είναι το όφελος του από μία συναλλαγή.

Συνεντευκτής: Άρα το θεωρείς ανούσιο και από τις δύο πλευρές; Ή μόνο από τη δική σου.

Κώστας : Το θεωρώ ανούσιο και το θεωρώ και επικίνδυνο.

Συνεντευκτής: Επικίνδυνο για ποιόν;

Κώστας: Θεωρώ ότι σε συνέχεια των πραγμάτων, κάποιος θα προσπαθεί ελεύθερα να διαπραγματευτεί την αμοιβή του δημιουργώντας μία στρεβλή και ανισόρροπη εικόνα στην αγορά. Δηλαδή αν εγώ αυτή τη στιγμή έχω μια βάση τη σύμβαση μου τη δυνατότητα σε κάθε εργασία να έχω πέντε μονάδες πλούτου, και τελικά αυτό οδηγηθεί στη κατάσταση που λες και δοθεί η επιμέρους δυνατότητα να διαχειριστείς από μόνος σου το ποσοστό, θεωρώ ότι αυτό θα δημιουργήσει μια στρεβλή εικόνα και θα δημιουργήσει μεγαλύτερο πρόβλημα από αυτό που πάει να λύσει.

Συνεντευκτής: Επειδή όμως το θεσμικό πλαίσιο, έχουμε νομίζω δεχτεί και δύο ότι είναι χαλαρό.

Κώστας: Είναι.

Συνεντευκτής: Ωραία. Από την άλλη θα ήταν γενικότερα η θέσπιση πιο αυστηρών

κανόνων και πολιτικών για τη δραστηριότητα του συμβούλου, θα ήταν σημαντική;

Κώστας: Σε αυτό με βρίσκεις απολύτως σύμφωνο. Είναι τελείως διαφορετική κουβέντα να θεσπιστούν και να εφαρμοστούν και να ελεγχθούν αυστηρότεροι κανόνες. Εγώ θεωρώ ότι ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής πρέπει ανά διετία να περνά σοβαρές εξετάσεις, να επαναπιστοποιείται. Ναι θεωρώ ότι θεσμικά, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές πρέπει να ελέγχονται πολύ πιο έντονα. Θεωρώ ότι αυτό θα βοηθήσει στην περαιτέρω ανάπτυξη του επαγγέλματος, γιατί πιστεύω ότι από τη στιγμή που ο καταναλωτής θα πιστέψει πιο πολύ στο θεσμό, αυτό θα έχει άμεσο αντίκτυπο στην ίδια την αγορά. Αλλά αυτό που πρέπει τελικά να δημιουργηθεί, είναι ένα σοβαρό πλαίσιο δράσης. Και όχι αποσπασματικές κινήσεις του τύπου ας αναγραφούν οι προμήθειες.

Συνεντευκτής: Αυτό θα ήταν η επόμενη ερώτηση μου. Αν σου έδινε κάποιος το μαγικό ραβδάκι και σου έλεγε έχεις τη δυνατότητα με μία σου κίνηση να αλλάξεις κατά τη δική σου βούληση κάτι. Το οτιδήποτε. Για να διαφυλάξεις τα συμφέροντα του πελάτη. Τι θα έκανες;

Κώστας: Θεωρώ ότι το βασικότερο στοιχείο στη δουλειά μας είναι κοινωνία της πληροφορίας. Πιστεύω ότι ασφαλιστική βιομηχανία πρέπει να επενδύσει πάρα πάρα πολύ στην ελεύθερη διακίνηση πληροφορίας, από τη μία πλευρά, ώστε να δώσει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να αξιολογεί ως ένα βαθμό αυτό που του προτείνεται. Αλλά για μένα το πιο ουσιαστικό είναι θεσμικά πλέον, να παρέμβουμε σε αυτόν που δεν κάνει σωστά τη δουλειά του. Ένα. Και δεύτερον να οδηγήσουμε το σύνολο των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών σε εξετάσεις επαναπιστοποίησης ανά χ χρονικά διαστήματα. Έγινε μια πρώτη προσπάθεια. Πλέον είναι συμβατική μας υποχρέωση με βάση το νόμο να επαναπιστοποιούμε τη γνώση μας, αλλά θεωρώ ότι ακόμα η προσέγγιση είναι πάρα πάρα πολύ ήπια και δίνει τη δυνατότητα στον χ συνεργάτη ο οποίος έχει μία στρεβλή εικόνα του τι πρέπει να κάνει, να του δίνει τη δυνατότητα να συνεχίζει να το κάνει.

Συνεντευκτής: Για να μη σε παίζω και μονότερμα, έχουμε νομίζω εξαντλήσει το κομμάτι του ασφαλιστή. Από την πλευρά του πελάτη πρέπει να αλλάξει κάτι;

Κώστας: Πρέπει.

Συνεντευκτής: Δηλαδή;

Κώστας: Πρέπει να κατανοήσει ότι η ασφαλιστική βιομηχανία έρχεται να

αποκλείσει μία κοινωνία πιθανότητας. Το ζητούμενο αυτή τη στιγμή που καταναλωτή, είναι να μπούμε σε μια διαδικασία να αποζημιώσουμε τη βεβαιότητα. Έχουμε σαφέστατα στοιχεία ότι οι υποψήφιοι πελάτες – καταναλωτές, δεν έχουν γνώση πια είναι η βιομηχανία μας, τι μπορεί να προσφέρει. Προσπαθούν να οδηγήσουν τους συναδέλφους μου, σε αυτό που εσύ περιέγραψες πολύ όμορφα, ότι μα μήπως λόγω κρίσης κάποιος για να προσκομίσει κομμάτι της αγοράς έχει χαλάσει όλες τις διαδικασίες του; Δυστυχώς, είναι πάρα πολύ έντονο το φαινόμενο να πιέζει ο καταναλωτής να συμβεί αυτό, εις βάρος της ασφαλιστικής εταιρείας. Θεωρώ ότι και από την πλευρά των πελατών πρέπει να γίνουν σαφέστατα βήματα προς σε μια άλλη κατεύθυνση. Σε μια πιο, αν θέλεις, πιο έντιμη συνεργασία με την ασφαλιστική τους εταιρία.

Συνεντευκτής: Σίγουρα.

Κώστας: Όταν κάτι πάει στραβά, συνήθως και οι δύο έχουν πάει στραβά.

Συνεντευκτής: Και οι δύο πλευρές ναι.

Κώστας: Έτσι; Το καταναλωτικό κοινό πρέπει κάποια στιγμή να καταλάβει ότι ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο έχει μια συγκεκριμένη δομή, έχει ένα συγκεκριμένο περίγραμμα καλύψεων και έχει ένα συγκεκριμένο κομμάτι εξαιρέσεων. Μην μένουμε μόνο σε αυτό που επιθυμούμε να καλύψει. Πρέπει να δώσουμε και μια βαρύτητα σε αυτό που δεν θα καλυφθεί ποτέ.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι δεν τους απασχολεί; Δεν το διαβάζουν καν;

Κώστας: Θεωρώ ότι έχουν μάθει στην εύκολη απάντηση και στην εύκολη λύση. Θεωρώ ότι ο πελάτης που έχει προνοήσει να έχει αγοράσει ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο πριν καιρό, χρήζει της απόλυτης προσοχής μου, πολύ περισσότερο από αυτόν που ξαφνικά έχει μία ζημιά σε οποιοδήποτε επίπεδο, είτε αυτό λέγεται αυτοκίνητο, είτε λέγεται υγεία, είτε λέγεται κατάστημα – περιουσία και θεωρεί ότι πρέπει να την καλύψει βρίσκοντας έναν ασφαλιστή, ο όποιος έχει πολύ χαλαρό τρόπο λειτουργίας και πολύ χαλαρά ηθικά τις άμυνες του, κάνοντας ένα συμβόλαιο εκείνη τη στιγμή και ουσιαστικά κοροϊδεύοντας μία κοινωνία ανθρώπων που έχουν προνοήσει πριν.

Συνεντευκτής: Και σωστά.

Κώστας: Ναι.

Συνεντευκτής: Για δώσε μου μια γενική εικόνα. Ποιο είναι το μέλλον του επαγγέλματος;

Κώστας: Το μέλλον του επαγγέλματος θεωρώ ότι προδιαγράφεται με πολύ σοβαρές προοπτικές. Πρώτον γιατί η ασφαλιστική βιομηχανία πλέον δημιουργεί συμβόλαια τα οποία είναι πιο σωστά και πιο αν θέλεις τίμια σε σχέση με το παρελθόν. Η τεχνογνωσία στις ασφαλιστικές εταιρείες και η κρίση έχει οδηγήσει σήμερα να προτείνουμε συμβόλαια τα οποία είναι άρτια και σε επίπεδο τεχνικής κάλυψης και τεχνικών στοιχείων και σε επίπεδο κόστους. Θεωρώ ότι η κατάρρευση του κοινωνικού συστήματος, του κοινωνικού φορέα, που εγώ τον θεωρώ απαραίτητο, αλλά πρέπει να αναμορφωθεί σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό που θα αναδείξει την ιδιωτική βιομηχανία, την ιδιωτική πρωτοβουλία και σε αυτό το κομμάτι. Θεωρώ ότι ένας καταναλωτής εκπαιδεύεται, μαθαίνει, εξοστρακίζει θέλω να πιστεύω τους κακούς συνεργάτες, πρέπει να εξοστρακίσει τους κακούς συνεργάτες. Από τη στιγμή που πλέον μπορούμε να έχουμε συμβόλαια, προτάσεις, απόλυτα δομημένες με βάση τις ανάγκες του καταναλωτή, θεωρώ ότι σε κάποιο βαθμό θα αποτελέσει μονόδρομος η συνεργασία με έναν σωστό ασφαλιστή, με μία σωστή ασφαλιστική εταιρεία και ένα σωστό ασφαλιστικό προϊόν.

Συνεντευκτής: Νομίζω έχεις δίκιο. Ναι. Πριν σε ευχαριστήσω για το χρόνο σου, έχω να σου κάνω μία ακόμη ερώτηση, κάτι που νομίζω ότι το παρέλειψα προηγουμένως. Επειδή μιλήσαμε και για το ρόλο του μάνατζερ και για τον ρόλο του προσωπικού κέρδους, για το αξιακό σύστημα όπως μου το σχολίασες εσύ πολύ ωραία, για το ρόλο των συνεργατών σου. Εσύ, προσωπικά, πως θα έβαζες, αν έπρεπε να βγάλεις μία ιεράρχηση, ποιο είναι το πιο σημαντικό. Πως θα μου τα διέκρινες; Πώς θα μου τα ιεραρχούσες αυτά; Αυτούς τους παράγοντες;

Κώστας: Κοίταξε.

Συνεντευκτής: Προς το συμφέρον του πελάτη έτσι; Πάντα.

Κώστας: Θα ξεκινούσα με την εξής λογική. Κόουτς, προπονητής και ομάδα πρέπει να είναι σε μία απόλυτη αλληλουχία σκέψεων και ενεργειών. Πρέπει να υπάρχει μία,

ένας κοινός τόπος νοοτροπίας σκέψεων και διαδικασιών, πάνω στη δουλειά μας.

Συνεντευκτής: Άρα εννοείς ότι μάνατζερ, εσύ προσωπικά (διακοπή)

Κώστας: Ένας σωστός μάνατζερ θα δημιουργήσει μια σωστή ομάδα. Ένας στρεβλός μάνατζερ θα δημιουργήσει μία στρεβλή ομάδα. Ένας σωστός μάνατζερ δεν μπορεί να δημιουργήσει ποτέ μία στρεβλή ομάδα. Μία στρεβλή ομάδα δεν μπορεί να δημιουργήσει ποτέ ένα σωστό μάνατζερ. Αυτά είναι σε μία απόλυτη αλληλουχία. Από τη στιγμή που η ομάδα και ο προπονητής δημιουργούν τις συνθήκες.

Συνεντευκτής: Οι μονάδες όμως δεν παίζουν ρόλο;

Κώστας: Σαφέστατα.

Συνεντευκτής: Σε ένα κακό μάνατζερ σημαίνει απαραίτητα ότι η μονάδα αυτή θα επηρεαστεί από αυτόν το κακό μάνατζερ;

Κώστας. Κοίταξε να δεις. Το πιο πιθανό είναι ότι θα επηρεαστεί. Το πιο πιθανό είναι ότι θα επηρεαστεί. Στην καριέρα μου έχω δει πολλές φορές καλούς συναδέλφους να έχουν επηρεαστεί αρνητικά από έναν κακό μάνατζερ.

Συνεντευκτής: Ωραία.

Κώστας: Θεωρώ όταν δημιουργούνται οι σωστές συνθήκες από αυτό που λέγεται γραφείο, μάνατζερ, μονάδα και η διαδικασία λειτουργίας είναι η εξεύρεση πελάτη, αποτύπωση, αντικειμενική αποτύπωση των αναγκών του, προετοιμασία, παρουσίαση προτάσεων και λύσεων, απόλυτα εξειδικευμένες με βάση τις ανάγκες του πελάτη, θεωρώ ότι όλο το μοντέλο της ασφαλιστικής βιομηχανίας μπορεί να λειτουργήσει σε απόλυτη αρμονία.

Συνεντευκτής: Πολύ ωραία. Λοιπόν, σ' ευχαριστώ πάρα πολύ για το χρόνο που με αφιέρωσες.

Κώστας: Εγώ.

Συνεντευκτής: Καλή συνέχεια.

Κώστας: Να είσαι καλά.

Συνέντευξη ν.6.

ΣΚΗΝΙΚΟ

Συμμετέχουσα: Αναστασία Παπαναστασιαδου

Ηλικία: 32 ετών

Φύλο: Γυναίκα

Επάγγελμα: Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας: 8 έτη

Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης: 1 Οκτωβρίου 2016, στο σπίτι της συνεντευξιαζόμενης

Διάρκεια Συνέντευξης: 47:28

Απομαγνητοφώνηση

Συνεντευκτής: Καλησπέρα.

Αναστασία: Καλησπέρα.

Συνεντευκτής: Αρχικά θα ήθελα να σε ευχαριστήσω για το χρόνο που μου αφιερώνεις σήμερα για αυτήν τη συνέντευξη. Ξέρω το βεβαρημένο σου πρόγραμμα και ξέρω πόσο δύσκολο σου ήταν να βρεις αυτό το χρόνο σήμερα. Σ' ευχαριστώ πάρα πολύ λοιπόν.

Αναστασία: Να είσαι καλά.

Συνεντευκτής: Όπως σε έχω ενημερώσει ήδη, η συνέντευξη αυτή αφορά το επάγγελμα σου, το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Άρα θέλω να είσαι ο εαυτός σου, να έχουμε μία ανοικτή συζήτηση, γιατί έτσι θα βοηθήσει και τις δύο πλευρές. Για αρχή λοιπόν πες μου, μίλα μου λίγο για τον εαυτό σου, για σένα, για την οικογένειά σου.

Αναστασία: Λοιπόν, είμαι 32 χρονών, έχω δύο παιδάκια και είμαι στο επάγγελμα εδώ και οχτώ χρόνια. Είμαι παντρεμένη με ασφαλιστή (διακοπή)

Συνεντευκτής: Α με ασφαλιστή είσαι παντρεμένη;

Αναστασία: Ναι ναι ναι. Με ασφαλιστή.

Συνεντευκτής: Εκείνος σε παρότρυνε στο χώρο;

Αναστασία: Βασικά ο αδερφός μου ο οποίος είναι και αυτός ασφαλιστής και έχουμε μεγάλη διαφορά ηλικίας.

Συνεντευκτής: Α όλη η οικογένεια δηλαδή.

Αναστασία: Όλη η οικογένεια, ναι. Με τον οποίο από μικρό παιδάκι πήγαινα πολλές φορές μαζί του σε ραντεβού και τον περίμενα μέσα στο αυτοκίνητο (γέλια).

Συνεντευκτής: Αλήθεια;

Αναστασία: Ναι (γέλια) αλήθεια. Πολλές φορές που πήγαινε να δώσει αποζημιώσεις και λοιπά και μου άρεσε πάρα πολύ. Δηλαδή έβλεπα αυτό το επάγγελμα σαν κάτι πολύ, σαν λειτούργημα. Δηλαδή λέω ο αδερφός μου πάει να δώσει τώρα μια αποζημίωση για να καλύψει έναν κίνδυνο ενός ανθρώπου; Κάτι πολύ μαγικό το θεωρούσα όλο αυτό. Αλλά δεν είχα σκεφτεί ότι θέλω να κάνω αυτό. Σε καμία περίπτωση. Μου άρεσε, το εκτιμούσα, το σεβόμουν, το θαύμαζα αλλά σε καμία περίπτωση δεν έλεγα ότι ναι θα κάνω αυτό.

Συνεντευκτής: Ποτέ δηλαδή ξεκίνησε και άλλαξε κάπως στο μυαλό σου ότι ναι θέλω να κάνω αυτό.

Αναστασία: Να σου πω την αλήθεια όταν και ο άνδρας μου ξεκίνησε να δουλεύει ως ασφαλιστής και όταν κατάλαβα ότι, εγώ δούλευα σε τράπεζα πριν και είχα ένα όριο ας πούμε στις οικονομικές μου αποδοχές. Έβλεπα δηλαδή ότι όσο προσπαθούσα, ωραία να έπαιρνα ας πουμε μια αύξηση. Μικρή, έτσι; Δεν μπορείς να (διακοπή)

Συνεντευκτής: Πολύ μικρή τότε βέβαια.

Αναστασία: Ε ναι, πολύ μικρή. Δεν μπορείς, δηλαδή έβλεπα ότι ήταν εντελώς δυσανάλογο οι προσπάθειες που έβαζα, που δούλευα από το πρωί έως τις οχτώ το βράδυ, πραγματικά τότε, σε σχέση με αυτό που έπαιρνα. Οπότε κάποια στιγμή σκέφτηκα ότι είναι αμαρτία να συνεχίσω άλλο έτσι.

Συνεντευκτής: Το είχες στο μυαλό σου όμως από μικρή να το κάνεις;

Αναστασία: Ότι θα μπορούσα;

Συνεντευκτής: Ότι θα μπορούσες να ασχοληθείς με το επάγγελμα;

Αναστασία: Το είχα στο μυαλό μου ότι θα μπορούσα να ασχοληθώ, γιατί μου άρεσε. Όταν σου αρέσει κάτι, όταν το θαυμάζεις όταν το σέβεσαι, προφανώς λες ότι ναι θα μπορούσα να το κάνω και εγώ γιατί και εγώ αγαπάω τους ανθρώπους, μου αρέσει να

βοηθάω, μου αρέσει η επικοινωνία με τους ανθρώπους. Αλλά επειδή ήταν το επάγγελμα του αδερφού μου, σκεφτόμουν ότι, έλα μωρέ δεν θέλω να ακολουθήσω το επάγγελμα του αδερφού μου. Να βρω κάτι δικό μου. Πραγματικά. Και έλεγα όχι, το απέκλεια. Δηλαδή και στην ουσία επειδή ήταν ο μεγάλος μου αδερφός νόμιζα ότι θα με βοηθήσει και δεν ήθελα. Δηλαδή ήμουν τόσο χαζή, που να φανταστώ δηλαδή ότι καμία σχέση. Άντε να μου δώσει ένα δυο πελάτες στην αρχή. Μετά; Είναι μία δουλειά που πρέπει να πατάς στα πόδια σου, να στηρίζεσαι στις δικές σου δυνάμεις.

Συνεντευκτής: Μου είπες ότι έχεις και παιδιά;

Αναστασία: Ναι έχω δύο παιδάκια μικρά.

Συνεντευκτής: Αγόρι, κορίτσι;

Αναστασία: Και αγόρι και κορίτσι.

Συνεντευκτής: Αν το κορίτσι σου ερχόταν να σου πει, μαμά περίγραψε μου λίγο το επάγγελμα που κάνεις. Θέλω να ασχοληθώ, μπορείς να μου δώσει περιγραφή; Τι θα της έλεγες πως θα περιέγραφες το επάγγελμα;

Αναστασία: Θα της έλεγα με απλά λόγια ότι επικοινωνώ με τους ανθρώπους, ανακαλύπτω τις ανάγκες τους και τις καλύπτω και τους βοηθάω να ξεπερνούν τους οικονομικούς κινδύνους. Όπως και της το έχω εξηγήσει και της άρεσε πάρα πολύ.

Συνεντευκτής: Της αρέσει ήδη; Θα έχουμε και δεύτερη γενιά ασφαλιστών.

Αναστασία: Μακάρι. Μακάρι. Είναι ένα υπέροχο επάγγελμα και με έχει βοηθήσει πάρα πολύ το γεγονός, καλά σίγουρα πέρα απ' το ότι και ο άντρας μου είναι ασφαλιστής, και μπορώ ας πούμε μια μέρα που τα παιδιά μου είναι άρρωστα να δουλέψω από το σπίτι. Αυτό είναι πάρα πολύ βασικό για γυναίκα. Εγώ και τη βοήθεια φυσικά και του άντρα μου, ξέρεις, με τους πελάτες και να μην χαθεί ένα ραντεβού εξαιτίας ας πουμε μιας ασθένειας των παιδιών. Αλλά θεωρώ ότι και μόνη να ήμουν θα μπορούσα να αλλάξω το ραντεβού. Δηλαδή σε ποια δουλειά μπορείς να το κάνεις αυτό. Σε καμία δουλειά.

Συνεντευκτής: Έχεις πιο πολύ ευελιξία εννοείς;

Αναστασία: Εννοείται. Έχεις ένα ευέλικτο ωράριο. Βέβαια μπορείς να δουλεύεις απ' το πρωί μέχρι το βράδυ δεν σταματάς να δουλεύεις, αλλά το επιλέγεις εσύ. Δηλαδή

μπορείς να πεις το μεσημέρι θα σταματήσω να διαβάσω παιδιά μου και μετά από 3 ώρες θα ξαναδουλέψω και θα βάλω ραντεβού. Φτιάχνεις εσύ το πρόγραμμα σου.

Συνεντευκτής: Αυτό που μου είπες πριν (διακοπή)

Αναστασία: Και για μια γυναίκα αυτό είναι με μια οικογένεια είναι υπέροχο.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Αυτό που μου είπες πριν ότι είναι το επάγγελμα υπέροχο (διακοπή)

Αναστασία: Ναι.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις και ο κόσμος έχει την ίδια άποψη για το επάγγελμα;

Αναστασία: Κοίτα. Στην αρχή, τα παλιά χρόνια με τίποτα. Γιατί έμπαιναν στο επάγγελμα όλοι. Οποιοσδήποτε ήθελε να κάνει ένα δεύτερο επάγγελμα, έμπαιναν όλοι. Δηλαδή μου έλεγε συνέχεια κόσμος, α έχω τον κουμπάρο μου που αποστρατεύθηκε ας πούμε και ασχολείται τώρα με αυτά. Έχω εκείνον που είναι όσο δεύτερο επάγγελμα και έχουν κάνει μεγάλο κακό στο επάγγελμα μας, γιατί δεν ήξεραν.

Συνεντευκτής: Κακό υπό ποία έννοια;

Αναστασία: Ότι πουλούσαν λάθος προγράμματα τότε. Δηλαδή καμιά διερεύνηση αναγκών.

Συνεντευκτής: Για ποιο λόγο πιστεύεις ότι έμπαιναν;

Αναστασία: Τότε ήταν και αλλιώς η ασφαλιστική αγορά. Για ποιο λόγο;

Συνεντευκτής: Για ποιο λόγο πιστεύεις ότι έμπαιναν στο χώρο;

Αναστασία: Γιατί ήταν εύκολο καταρχήν να μπουν στο χώρο. Δηλαδή ήταν ευκολότερο να γίνεις ασφαλιστής. Δεν απαιτούσε πολλά πράγματα. Δηλαδή να έχεις μια ευχέρεια λόγου να έχεις 5-10 βασικές γνώσεις, να μπορείς να επικοινωνήσεις με τους ανθρώπους. ΟΚ, μέχρι εκεί. Τώρα δεν είναι το ίδιο. Δεν έχει καμία σχέση. Τώρα δηλαδή δίνεις εξετάσεις, πιέζεσαι από το γεγονός του να έχεις ένα ασφαλιστικό ταμείο που να το πληρώνεις. Είναι πολλές οι διαφορές. Και πλέον ο πελάτης ξέρει πάρα πολλά, είναι ενημερωμένος. Δηλαδή δεν μπορείς να πας με ελλιπείς γνώσεις στον πελάτη.

Συνεντευκτής: Εσύ ως ασφαλίστρια πιο θα χαρακτήριζες ότι είναι το πιο μεγάλο σου κέρδος από αυτό που κάνεις;

Αναστασία: Το πιο μεγάλο μου κέρδος. Το γεγονός ότι όσο περισσότερο δουλεύω, όσο περισσότερες ώρες εργασίας βάζω με επαγγελματισμό έτσι; Σωστά. Τόσο μεγαλύτερες είναι και αποδοχές. Και αυτό είναι πάρα πολύ σημαντικό για μένα. Δεν έχω το άγχος της απόλυσης. Πάρα πολύ βασικό. Και μπορώ να ελπίζω. Δηλαδή δεν είμαι ένας υπάλληλος που λέω αυτά βγάζω τέλος. Μπορώ δηλαδή να ονειρεύομαι και να βάζω στόχους οικονομικούς.

Συνεντευκτής: Το κέρδος αν θέλεις σε σχέση με τον πελάτη;

Αναστασία: Η επικοινωνία. Δηλαδή δημιουργείς σχέσεις ζωής. Έχω δημιουργήσει σχέσεις με πελάτες που τους λατρεύω. Που είναι σαν να είναι επέκταση της οικογένειας μου και είναι πολύ αυτοί.

Συνεντευκτής: Και αυτό το αντιλαμβάνεσαι και από την πλευρά του πελάτη;

Αναστασία: Ναι (έντονα). 100% αμφίδρομο. Ναι. 100%. Γιατί δημιουργώ και τέτοιες σχέσεις με τον πελάτη. Σε αυτό το επάγγελμα αν δεν αγαπάς τον συνάνθρωπό σου και αν δεν τα έχεις βρει με τον εαυτό σου, δεν μπορείς να προχωρήσεις και να πας (διακοπή)

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι είναι πιο εύκολο για μια γυναίκα σε σχέση με έναν άντρα να δημιουργήσει τέτοιες σχέσεις;

Αναστασία: Ναι πιστεύω ότι είναι πιο εύκολο. Είναι πιο εύκολο. Γιατί από τη φύση μας είμαστε πιο δοτικές, ενδιαφερόμαστε περισσότερο, εκφράζουμε τα συναισθήματα μας, θεωρώ ότι έχουμε καλύτερη επικοινωνία. Οι άντρες συνήθως είναι νομίζω πιο ανταγωνιστικοί. Εστιάζουν περισσότερο στην πώληση για το αποτέλεσμα, παρά στον πελάτη. Από αυτήν την άποψη ναι.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Από την άλλη θεωρείς ότι κάποιος μπορεί να μπει στο χώρο, χωρίς να έχει στο μυαλό του περισσότερο του να χτίσει μια σχέση με έναν πελάτη (διακοπή)

Αναστασία: Ναι βέβαια, εννοείται ότι μπορεί να μπει στο χώρο χωρίς να έχει καν αυτό στο μυαλό του. Όμως δεν νομίζω ότι έχει μακρύ δρόμο μπροστά του. Δηλαδή για να σε εμπιστευτεί ο άλλος να πει ότι αυτός είναι ο ασφαλιστής μου και θα είναι ο ασφαλιστής μου σε όλες τις ανάγκες μου. Στην υγεία μου, στην περιουσία μου, σαν επιχειρηματίας στην περιουσία του, στους (.) Αυτά.

Συνεντευκτής: Για ποιον λόγο πιστεύεις ότι αν δεν είναι η σχέση με τον πελάτη,

μπορεί να μπει κάποιος στο επάγγελμα; Να έχει πιο πολύ στο μυαλό του, περισσότερο στο μυαλό του;

Αναστασία: Κοίταξε να δεις. Τα χρήματα, έτσι; Ότι μπαίνει σε ένα επάγγελμα που είναι καριέρας, δηλαδή μπορεί να πηγαίνει κάθε χρόνο καλύτερα, αν το θέλει. Είναι πολύ βασικό αυτό. Να μην έχει τον κίνδυνο της απόλυσης, κάτι μιλάμε για μια ομαδικότητα. Μπορεί να είσαι ένας οικονομικός διευθυντής σε μια τέλεια εταιρεία και τον άλλο χρόνο να μην υπάρχει αυτή η εταιρεία. Και εσύ να είσαι 45 ετών και μετά τι κάνεις στη ζωή σου ή 50. Δεν είναι εύκολο. Δηλαδή αυτό που έχουμε το να μην, να μην κινδυνεύουμε από την απόλυση. Βέβαια από την άλλη είμαστε, είναι και ένα ελεύθερο επάγγελμα. Δεν είμαστε υπάλληλοι. Δηλαδή κάθε μέρα ψάχνεις για δουλειά στην ουσία. Υπό ποία έννοια; Ότι κάθε μέρα πρέπει να ψάχνεις έναν καινούργιο πελάτη. Είναι όμως διαφορετικό. Είναι άλλο ο φόβος της απόλυσης, δηλαδή είσαι οικονομικός διευθυντής κάπου παίρνεις πέντε έξι χιλιάδες και έχεις φτιάξει το βιοτικό σου επίπεδο σε αυτό τα χρήματα. Τον άλλο μήνα όμως μπορεί να μην έχεις αυτή τη δουλειά. Αυτός είναι ένας άλλος φόβος. Εμείς όμως κάθε μέρα που ξυπνάμε έχουμε από την άλλη την αγωνία εύρεσης ενός νέου πελάτη. Γιατί δεν μπορείς να είσαι με τους παλιούς πελάτες μόνιμα. Να φτιάξεις δηλαδή ένα χαρτοφυλάκιο, να καθίσεις πάνω και να πεις αυτό είναι. Δηλαδή αν δε κάνεις συνέχεια καινούργιο πελατολόγιο πέθανες σε αυτή τη δουλειά.

Συνεντευκτής: Μου έχεις πει λίγο τα θετικά του επαγγέλματος.

Αναστασία: Ναι.

Συνεντευκτής: Θέλω να μου πεις λίγο, τ' αρνητικά, τη στιγμή της πώλησης.

Αναστασία: Έχει αρνητικά.

Συνεντευκτής: Τη στιγμή της πώλησης, θα δούμε μετά, τη στιγμή της πώλησης ποιος πιστεύεις ότι είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιμετωπίζεις, όταν είσαι με έναν πελάτη;

Αναστασία: Το πιο απλό θα σου πω. Να μην έχεις καταφέρει να έχεις καλή χημεία, καλή επικοινωνία με τον πελάτη. Εκεί το έχασες. Δηλαδή δεν θα καταφέρεις ποτέ να καλύψεις τις ανάγκες του πελάτη, ούτως ώστε με την εμπειρία σου, με τις γνώσεις που έχεις αμέσως να καταλάβεις τι πρέπει να του προτείνεις. Δεν θα σου ανοιχθεί και αυτός να σου λέει και αυτός τι τον απασχολεί, ξέρεις, για όλους τους κινδύνους που θέλει να καλύψει. Δεν θα έχεις επικοινωνία, δεν θα γίνει πώληση.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι υπάρχουν κάποιοι στο χώρο που αν θες θέτουν τα προσωπικά τους συμφέροντα πάνω από αυτά του πελάτη;

Αναστασία: Ε ναι, εννοείται. Αυτό σε κάθε επάγγελμα δεν γίνεται; Απλά σε αυτή τη δουλειά όταν βάλεις στην άκρη το προσωπικό συμφέρον δηλαδή δεν σκεφτείς αυτή η λύση του προτείνω έχει περισσότερη προμήθεια για μένα, ή μπορεί να με πάει ένα ταξίδι. Αν αυτά τα βάλεις στην άκρη και πεις θα προτείνω αυτή τη λύση γιατί αυτή είναι καλύτερη για τον πελάτη μου, στο καλύτερο κόστος δυνατό που μπορεί θα το απολαύσεις αργότερα. Αυτό είναι το σωστό.

Συνεντευκτής: Πως θα αξιολογούσες κάποιον που θα έβαζε ως νούμερο ένα παράγοντα της σκέψης του σε μία πώληση την προμήθεια;

Αναστασία: Ανέντιμο. Καθαρά ανέντιμο. Γιατί αυτή η δουλειά πιστεύω ότι βασίζεται πολύ στις αληθινές ανθρώπινες σχέσεις. Δηλαδή είναι πολύ ανέντιμο να προτείνεις κάτι διαφορετικό από αυτό που αξίζει στο πελάτη σου και θα μπορεί να το πάρει με καλύτερο κόστος, ενώ θα μπορούσε να πληρώσει το πιο ακριβό έτσι; Αλλά γιατί να το κάνεις; Όταν έχεις κάτι άλλο που θα μπορεί να του καλύψει τις ανάγκες του με μικρότερο κόστος.

Συνεντευκτής: Άρα σε κάθε περίπτωση πιστεύεις ότι θα ήταν μια λάθος απόφαση;

Αναστασία: Ναι σε κάθε περίπτωση.

Συνεντευκτής: Δεν έρχεσαι να δικαιολογήσεις κάποιον που θα το κάνω αυτό;

Αναστασία: Όχι, όχι. Σε καμία περίπτωση.

Συνεντευκτής: ΟΚ. Ωραία. Εσύ αυτή τη στιγμή είσαι γραφείο; Η είσαι μόνη σου;

Αναστασία: Ναι σε γραφείο. Ανήκουμε σε ένα γραφείο, εγώ και ο σύζυγος μου.

Συνεντευκτής: Κατά τη γνώμη σου, πόσο σημαντική θα χαρακτήριζες τη συμβολή του μάνατζερ, του διευθυντή, δεν ξέρω πως το λέτε στην ορολογία σας (διακοπή)

Αναστασία: Νούμερο ένα είναι ο μάνατζερ.

Συνεντευκτής: Για την ορθή επαγγελματική δραστηριότητα του συμβούλου. Δηλαδή στο να μην έχεις στη νούμερο ένα θέση την προμήθεια, αλλά να έχεις τον πελάτη;

Αναστασία: Από αυτόν εξαρτώνται όλα. Από τον μάνατζερ. Δηλαδή τη γραμμή πλεύσης (διακοπή)

Συνεντευκτής: Μάνατζερ ή διευθυντή; Δεν ξέρω πως το λένε στην ορολογία σας.

Αναστασία: Ε μάνατζερ. Περισσότερο μάνατζερ. Με τη λέξη διευθυντής μου έρχονται άλλα στο μυαλό. Ότι είναι υπάλληλος πιο πολύ. Για μας είναι μάνατζερ. Για μας βασικά έχουμε την τύχη να είναι και ο κόουτς μας. Δηλαδή είναι ένας άνθρωπος που λατρεύει αυτό το επάγγελμα, και πάντα νούμερο ένα στο μυαλό του είναι το καλό του πελάτη. Δεν μας έχει μιλήσει ποτέ για προμήθειες, ποτέ μην πουλήσετε αυτό για να πάτε ένα ταξίδι, για να πάρετε μεγαλύτερη προμήθεια. Πάντα λέει να αγαπάτε τον πελάτη και να βλέπετε τις αληθινές του ανάγκες.

Συνεντευκτής: Είσαι σε αυτό το γραφείο από την αρχή ξεκίνησες;

Αναστασία: Ναι από την αρχή. Και ένας λόγος που έμεινα στο επάγγελμα και το αγάπησα είναι ο μάνατζερ μου.

Συνεντευκτής: Αλήθεια;

Αναστασία: Ναι αλήθεια.

Συνεντευκτής: Πολύ ωραίο αυτό που λες. Πιστεύεις ότι αν έμπαινες σε ένα άλλο γραφείο (διακοπή)

Αναστασία: Εννοείται.

Συνεντευκτής: Με έναν άλλον κακό μάνατζερ (διακοπή)

Αναστασία: Εννοείται.

Συνεντευκτής: Θα χανόσουν στην πορεία;

Αναστασία: Στο επάγγελμα μας πάρα πολλοί άξιοι έχουν χαθεί εξαιτίας ενός πολύ κακού μάνατζερ.

Συνεντευκτής: Άξιοι και ηθικοί;

Αναστασία: Ναι, βέβαια. Και άξιοι και ηθικοί.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι μπορεί να χαθεί ένας ηθικός;

Αναστασία: Άνετα. Άνετα, άνετα. Άνετα. Ειδικά στα πρώτα βήματα. Και άλλοι λιγότερο ικανοί τα έχουν καταφέρει στο τέλος με την πολύ δυνατή προσπάθεια ενός πολύ καλού μάνατζερ.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι εάν ξεκινούσες σε ένα γραφείο λοιπόν μένουν κακό μάνατζερ, ότι θα συνέχιζες σε αυτό το χώρο, ότι πραγματικά θα σου έμπαινε στο

μυαλό πιο πολύ προμήθεια; Θεωρείς ότι θα μπορούσε να στο κάνει αυτό ή θα έφευγες;

Αναστασία: Τώρα πχ αν ξαφνικά γινόταν κάτι και ο διευθυντής μου άλλαζε, άλλαζε πρόσωπο ρε παιδί μου πες, θα έφευγα από το γραφείο αυτό και θα αναζητούσα έναν ίδιο διευθυντή. Δεν θα έμενα εκεί αλλάζοντας εμένα μετά από τόση εμπειρία. Θα έλεγα παίρνω τον εαυτό μου, την εμπειρία αυτή που έχω και πάω να βρω κάτι άλλο σε ένα άλλο γραφείο.

Συνεντευκτής: Είπες κάτι πολύ σημαντικό, μετά από αυτήν την εμπειρία.

Αναστασία: Ναι.

Συνεντευκτής: Ένας νέος που δεν έχει την εμπειρία. Ένας νέος.

Αναστασία: Ένας νέος που δεν έχει την εμπειρία, εντάξει. Ναι εντάξει. Μπορεί να την πατήσει. Μπορεί να μπει σε αυτό το τρυπάκι.

Συνεντευκτής: Ακόμη και να είναι σωστός;

Αναστασία: Είναι και θέμα χαρακτήρα, έτσι; Ναι ακόμη κι αν είναι σωστός πιστεύω ότι μπορεί να την πατήσει, αν είναι στα πρώτα του βήματα. Δηλαδή στην αρχή είσαι χαμένος, δεν ξέρεις. Και σιγά-σιγά είναι πως σε πάει. Όταν βλέπεις οι άλλοι πουλάνε, εγώ μένω πίσω, είναι και ξέρεις και το άγχος το οικονομικό. Όλα μπορούν να παίξουν ρόλο.

Συνεντευκτής: Στην καριέρα σου έχουν υπάρξει περιπτώσεις που να σε οδηγεί πιο πολύ η προοπτική του κέρδους μέσα σε μια πώληση; Από την αρχή και μέχρι τώρα. Έχεις νιώσει ποτέ να σκέφτεσαι περισσότερο το πόσο θα βγάλω μια πώληση και όχι το συμφέρον του πελάτη;

Αναστασία: Ποτέ. Πολλές φορές ορισμένα προϊόντα δεν ξέρω καν τι προμήθεια. Αλήθεια.

Συνεντευκτής: Αλήθεια;

Αναστασία: Αλήθεια. Ποτέ δεν το είχα αυτό στο μυαλό μου. Ποτέ.

Συνεντευκτής: Από την αρχή ξεκίνησες;

Αναστασία: Ναι από την αρχή, από την αρχή. Έτσι όμως ήταν του διευθυντή μας. Στο γραφείο αυτό. Για αυτό.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι με το χρόνο κάποιος αλλάζει; Δηλαδή με το χρόνο να προσαρτάται σε αυτόν η εμπειρία, να μπορεί να ξεφεύγει από αυτά, αν θες, τα ηθικά διλήμματα; Ή είναι κάτι ανεξάρτητο που επηρεάζεται πιο πολύ πχ από το χαρακτήρα του, από (διακοπή))

Αναστασία: Έχει να κάνει και με την προσωπικότητα του κάθε ανθρώπου. Εγώ θαυμάζω τον μάνατζέρ μου πάρα πολύ και έχουμε δηλαδή την ίδια νοοτροπία. Θεωρώ ότι είμαστε οι ίδιοι άνθρωποι. Για αυτό και τόσο πολύ αποδέχομαι αυτά που λέει. Δηλαδή η γραμμή πλεύσης που έχει για το γραφείο είναι αυτή που με αντιπροσωπεύει 100%. Θα μπορούσα βέβαια να είμαι ένας άλλος άνθρωπος και να έχω γνώμονα το προσωπικό μου συμφέρον. Ο διευθυντής μου μπορεί να μην ήξερε πως έχω πουλήσει. OK; Μπορεί εκείνος ναι, να μην έλεγε πουλήστε αυτό γιατί έχει περισσότερο κέρδος και μπορεί να σας πάει ένα ταξίδι. Ο άλλος όμως μπορεί να το έκανε. Και ο διευθυντής να μην το αντιληφθεί. Εύκολο αυτό, ναι. Μπορεί να συμβεί.

Συνεντευκτής: Ο μάνατζερ από ότι καταλαβαίνω είναι κοντά σας στο γραφείο. Έτσι;

Αναστασία: Πάρα πολύ. Έχουμε έναν μάνατζερ που έχει το open door πώληση. Δηλαδή πάντα η πόρτα είναι ανοικτή. Πάντα μπορούμε να του μιλήσουμε πριν από κάθε ραντεβού.

Συνεντευκτής: Έχουν υπάρξει περιπτώσεις στο γραφείο όπου βρέθηκαν κακοί ασφαλιστές;

Αναστασία: Ναι. Πάρα πολλές φορές.

Συνεντευκτής: Και δεν αναφέρομαι στην παραγωγή τους.

Αναστασία: Πάρα πολλές φορές. Ε όχι. Η παραγωγή είναι, έχει υπάρξει φορά που ήταν πάρα πολύ καλοί στην παραγωγή και ήταν κακοί ασφαλιστές. Βεβαίως. Αυτό παλαιότερα συνέβαινε και εύκολα. Γιατί δεν χρειάζονταν ούτε πολλές γνώσεις, δεν ήταν δηλαδή τόσο απαιτητικό επάγγελμα όπως τώρα. Και συνέβαινε πάρα πολύ. Δηλαδή πουλούσαν με ελλιπείς γνώσεις και με γνώμονα το δικό τους συμφέρον και τη μεγάλη προμήθεια, ναι.

Συνεντευκτής: Και τι αντιμετώπιση είχαν από τον μάνατζερ όταν εκείνος (διακοπή)

Αναστασία: Αντιλαμβανόταν αυτό; Πάρα πολύ άσχημη αντιμετώπιση και σιγά-σιγά, επειδή έχουμε καταφέρει και είμαστε μία ομάδα πολύ αγαπημένη που όλοι είμαστε στο ίδιο μήκος κύματος με τον διευθυντή μας.

Συνεντευκτής: Άρα αυτό το κλίμα είναι στο γραφείο; Πάνω απ' όλα πελάτης;

Αναστασία: Ναι αυτό. Ναι βέβαια. Αυτό είναι το κλίμα στο γραφείο μας. Πάνω απ' όλα πελάτης. Και ευτυχώς σιγά-σιγά αυτά τα άτομα διέφυγαν από το γραφείο μας και τώρα πλέον όποιοι μπαίνουν τους εξετάζουμε ενδελεχώς για να μπουν και να μείνουν. Αλλά το βλέπουν, δηλαδή τη στιγμή που αυτό είναι το κλίμα στο γραφείο, τους πετάει. Δεν μπορούν να συνεχίσουν.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι κάποιοι τέτοιοι ασφαλιστές μπορούν να διαταράξουν το κλίμα ενός γραφείου; Ή μία ομάδα;

Αναστασία: Πάρα πολύ. Εννοείται.

Συνεντευκτής: Έχεις νιώσει ποτέ πίεση από τέτοιους συνεργάτες, και να το πω διαφορετικά, και από εσωτερικό ανταγωνισμό στο γραφείο, και από την ομάδα που είσαι τώρα, για να κάνεις μια πώληση, για να ανέβεις στον πίνακα, σε εισαγωγικά υποβαθμίζοντας όμως τα συμφέροντα του πελάτη;

Αναστασία: Από την ομάδα που είμαι τώρα όχι και ποτέ δεν θα το έκανα. Εγώ προσωπικά ανταγωνίζομαι τον εαυτό μου. Ανταγωνίζομαι τον εαυτό μου. Αυτό έκανα πάντα. Κανέναν άλλον μέσα στο γραφείο. Έτσι είμαι ως χαρακτήρας δηλαδή. Δεν βλέπω ποιος είναι στον πίνακα πάνω από μένα να φτάσω αυτόν. Εγώ θέλω, βάζω εμένα μπροστά και κυνηγάω εμένα. Και να σου πω ότι θεωρώ λίγο επικίνδυνο το παιχνίδι αυτό. Νομίζω ότι στο πεδίο της ασφαλιστικής αγοράς είναι πολύ λεπτά τα όρια μεταξύ του θεμιτού και του αθέμιτου ανταγωνισμού και όποιος αποφασίζει να μπει σε αυτήν τη λογική, είτε λέγεται ασφαλιστής, είτε εταιρείας, αμφιβάλλω για το κατά πόσον θα μπορεί να κρατηθεί στη σωστή πλευρά. Εάν όμως παραμείνει νομίζω ότι είναι θετικό για το θεσμό.

Συνεντευκτής: Επειδή ανέφερες και την εταιρεία, πως θα λειτουργούσε σε κάθε μία από τις δύο πλευρές;

Αναστασία: Νομίζω ότι μία ασφαλιστική εταιρεία που μπαίνει αναπόφευκτα στη λογική του ανταγωνισμού, μπορεί να βελτιώσει τους όρους και τις παροχές των συμβολαίων της για να μπορεί να ξεχωρίσει. Από την άλλη όμως, θα μπορούσε να επιτρέπει εν γνώσει της κακές ασφαλιστικές πρακτικές, απλώς και μόνο για να ανεβαίνει η παραγωγή της. Και αυτό συμβαίνει δυστυχώς πιο συχνά από την πρώτη πλευρά, όχι μόνο με τις μικρές εταιρείες αλλά και με τις μεγάλες ορισμένες φορές.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Ωραία. Πιστεύεις ότι σε αυτή την περίοδο που διανύουμε, την οικονομική κρίση, ευνοείται η προώθηση προσωπικών συμφερόντων έναντι του πελάτη; Παρέχει ένα πρόσφορο έδαφος οικονομική κρίση ώστε κάποιος ασφαλιστής να κοιτάξει πρώτα τη δική του τσέπη και μετά το συμφέρον του πελάτη;

Αναστασία: Αυτό πάντα μπορεί να συμβεί κι όντως έχεις δίκιο πόσο μάλλον τώρα. Μπορεί ένας ασφαλιστής να έχει τις απίστευτες οικονομικές υποχρεώσεις από πίσω του και ναι μπορεί να βάλει μπροστά το προσωπικό του συμφέρον. Και πόσο μάλλον τώρα.

Συνεντευκτής: Το δικαιολογείς;

Αναστασία: Το δικαιολογώ; Απαράδεκτο είναι επαγγελματικά αλλά είναι ανθρώπινο. Εντάξει. Μπορεί να συμβεί. Δεν το δικαιολογώ όμως. Σου λέω, εντάξει (.)Μπορεί να συμβεί κάποιες φορές γιατί είναι ανθρώπινο. Όμως είναι αντιεπαγγελματικό. Είναι ανέτοιμο. Έχω ξεκαθαρίσει τη θέση μου.

Συνεντευκτής: Εσύ αν βρισκόσουν σε μία παρόμοια θέση, δηλαδή (διακοπή)

Αναστασία: Βασικά, βασικά όχι. Λάθος. Δεν το δικαιολογώ. Το κατανοώ. Δεν το δικαιολογώ. Το κατανοώ όμως.

Συνεντευκτής: Αν εσύ βρισκόσουν σε μία παρόμοια θέση, υποθετική βέβαια η ερώτηση, πώς πιστεύεις ότι θα αντιδρούσες; Μία κακή οικονομική κατάσταση στην οικογένειά σου και έχεις τους πελάτες και κάνεις νέους πελάτες. Εκεί θα έβαζες πιο πολύ προγράμματα με πιο πάνω προμήθεια;

Αναστασία: Όχι! Όπως θα σου απαντούσε ο άντρας μου (.) ή ο μάνατζερ μου για μένα, εκεί θα έβαζα περισσότερη δουλειά όπως κάνω πάντα.

Συνεντευκτής: Άρα πιστεύεις ότι η επιτυχία δεν προκύπτει, ότι αν βάλω 5 € παραπάνω προμήθεια από αυτό το προϊόν (διακοπή)

Αναστασία: Σε καμία περίπτωση. Αυτό σε καμία περίπτωση.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Οκ, να συνεχίσουμε. Θέλω λίγο να μου πεις πόση ελευθερία αντιλαμβάνεσαι πως έχεις ως ασφαλίστρια, σαν ασφαλιστικός διαμεσολαβητής στο πλαίσιο του συστήματος, του θεσμού υπό του οποίου λειτουργείς και κατά δεύτερον της σχέσης που αναπτύσσεις με τους πελάτες όσον αφορά την εξυπηρέτηση προσωπικών σου συμφερόντων. Για να πάμε ένα ένα. Το πρώτο σκέλος. Στο πλαίσιο του συστήματος. Πιστεύεις ότι έχεις μία σχετική

ελευθερία τη στιγμή μιας πώλησης;

Αναστασία: Ναι φυσικά έχεις ελευθερία.

Συνεντευκτής: Τι εννοείς;

Αναστασία: Δηλαδή μπορεί να προτείνεις ό,τι θέλεις. Και να βάλεις μπροστά και το προσωπικό σου συμφέρον. Εννοείται. Αιτιολογείς την πρότασή σου, κάνεις τη διερεύνηση αναγκών, αιτιολογείς την πρόταση σου και λες ότι σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη μου εγώ προτείνω αυτό. Είναι πάρα πολύ εύκολο. Μπορεί να το αντιληφθεί ο πελάτης; Δεν ξέρω. Ο μάνατζερ σου; Μάλλον όχι. Δεν μπορεί να αντιληφθεί ότι εσύ έβαλες μπροστά το προσωπικό συμφέρον. Αυτό όμως έχει να κάνει, συνάδει απόλυτα, με τη σχέση που έχεις με τον πελάτη. Αυτό που είπα πριν. Εγώ έχω αληθινές σχέσεις. Όταν λοιπόν έχεις σχέση αγάπης και ενδιαφέροντος για τον πελάτη και ο πρωταρχικός σκοπός είναι να τον βοηθήσεις πραγματικά, είναι δυνατόν να του πουλήσεις, ακόμα δηλαδή και να θες, δεν σου πάει η ψυχή να το κάνεις. Δηλαδή ακόμη κι αν ένα πρόγραμμα, αν μία λύση από αυτές που προτείνουμε, έχει ένα υψηλότερο κόστος που μπορεί να το αντέξει, αν έχεις μία αληθινή σχέση με τον πελάτη δεν θα το κάνεις. Και στην τελική αν είσαι σωστός επαγγελματίας και γνωρίζεις τα προϊόντα σου, του δίνεις κάτι με χαμηλότερο κόστος που του καλύπτει τις ανάγκες του και του δίνεις και κάτι άλλο. και μία άλλη λύση. Δηλαδή γιατί να μην του καλύψεις και την περιουσία του. Δηλαδή όταν ο πελάτης καταλαβαίνεις ότι έχει ένα χ ποσό για να σου δώσει και είσαι καλός ασφαλιστής, δηλαδή έχεις και τις γνώσεις, έχεις βάλει γνώμονα το συμφέρον του πελάτη, ο σκοπός είναι να του καλύψεις με αυτό το χ ποσό όσο το δυνατόν περισσότερο τις ανάγκες του.

Συνεντευκτής: Ναι.

Αναστασία: Και όχι να πας και να κάνεις το εύκολο. Θα του καλύψω μόνο την υγεία, με το τέλειο πρόγραμμα ξέρω εγώ που λένε μερικοί ασφαλιστές και τελείωσε. Και οι άλλες ανάγκες του τι θα γίνουν; Αυτός πχ μπορεί να έχει ανάγκη από μια ασφάλεια ζωής συγχρόνως. Δεν έχουμε ανάγκη όλοι; Το σπίτι δηλαδή αν δεν έχει ένα στεγαστικό δάνειο, δεν πρέπει να το ασφαλίσει; Για τα παιδιά του δεν πρέπει να αποταμιεύσει κάτι; Γιατί να του πάρεις δηλαδή στην εύκολη λύση όλο το χ ποσό που έχει να σου δώσει, που δίνει την υπέροχη προμήθεια και μπορεί να σε πάει κι ένα ταξίδι. Αυτό όμως έχει να κάνει και με τη σχέση που έχεις με τον πελάτη και με το τι

χαρακτήρας είσαι εντέλει, έτσι; Γι' αυτό λέω ότι είναι ανέντιμο. Αν το κάνει ένας ασφαλιστής αυτό είναι ανέτοιμος. Ούτως ή άλλως.

Συνεντευκτής: Έχω δύο απορίες που ουσιαστικά η καθεμιά αφορά το σκέλος της ερώτησης. Το πρώτο και το δεύτερο. Ξεκινάω από το δεύτερο σκέλος, για τις σχέσεις που αναπτύσσεις με τους πελάτες. Πιστεύεις ότι έχεις όμως το χρόνο να δημιουργήσεις μια αληθινή σχέση;

Αναστασία: Έχεις το χρόνο όταν, όταν δεν κάνεις το συμβόλαιο στον πελάτη και χάνεσαι και θα σε ξανακούσει ο πελάτης ή ότι θα τον ακούσεις μόνο όταν κάτι συμβεί, ή να τον πάρεις ξεπερασμένα για τη γιορτή του, ή να τον πάρεις μία φορά το χρόνο. Όταν επενδύεις στη σχέση με τον πελάτη και τον καλείς συχνά, ενδιαφέρεσαι. Δηλαδή είναι σαν ένα, σαν να έχεις έναν φίλο. Θα τον πάρεις μία φορά το χρόνο; Αυτός ο άνθρωπος σου έχει εμπιστευτεί το πιο πολύτιμο πράγμα, την υγεία του, την περιουσία του και εσύ ας πούμε θα σηκώσεις το τηλέφωνο μια φορά το χρόνο; Αν λοιπόν είσαι σωστός και αληθινός απέναντι στον πελάτη και δεν θα το πάρεις, δεν θα το πάρεις, θα το πάρεις με αληθινό ενδιαφέρον να τον ρωτήσεις τι κάνει και μια φορά. Έτσι απλά, τι κάνει. (Βήχει) συγνώμη. Και θα το εννοείς. Θα είναι δηλαδή αληθινό τηλεφώνημα, θα σε ενδιαφέρει τι κάνει ο πελάτης.

Συνεντευκτής: Αυτό το κάνεις σε όλο το πελατολόγιο που έχεις; Αυτή τη σχέση;

Αναστασία: Σχεδόν σε όλο το πελατολόγιο. Είναι καμιά φορά και τι, και πόσο χώρο σου αφήνει ο άλλος και σου επιτρέπει αυτό.

Συνεντευκτής: Ναι.

Αναστασία: Ναι αν και, καταλαβαίνεις αυτό που σου λέω;

Συνεντευκτής: Ναι.

Αναστασία: Είναι ανθρώπινο. Είναι κάποιοι άνθρωποι που είναι στρείδια (γέλια). Είναι κλειστοί. Όσο και να θες να τους ανοίξεις και να τους συμπαθείς και αυτά, είναι από μόνο τους πολλοί κλειστοί άνθρωποι και δεν σου αφήνουν αυτό το περιθώριο. Όχι ότι θα συμπεριφερθώ διαφορετικά. Αλλά θεωρώ ότι όταν ο πελάτης σου αφήσει αυτό το περιθώριο και δεθεί με τον ασφαλιστή είναι η κατάσταση περισσότερο win win. Και οι δύο κερδίζουν. Και ο πελάτης κερδίζει γιατί όταν έχει έναν έντιμο ασφαλιστή δίπλα του που το θεωρεί φίλο του, είναι δεδομένο ότι, ό,τι και να του προτείνεις, γνώμονα θα έχει το συμφέρον του δικό του, του πελάτη δηλαδή εννοείται

και όχι του ασφαλιστή. Δηλαδή έχει και ο πελάτης να κερδίσει πολύ αν έχει έναν ασφαλιστή που θεωρείται δικός του άνθρωπος.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα τι λες.

Αναστασία: Γιατί είναι σχεδόν βέβαιο ότι όταν έχεις έντιμο άνθρωπο και αυτός ο άνθρωπος έχει συναισθήματα και σε αγαπά και ενδιαφέρεται για σένα, είναι σίγουρο ότι δεν θα σου προτείνει ποτέ μία βλακεία. Δεν θα σου προτείνει κάτι με γνώμονα το δικό του προσωπικό συμφέρον.

Συνεντευκτής: Μου κάλυψες την απορία για το δεύτερο σκέλος.

Αναστασία: Α οκ.

Συνεντευκτής: Για το πρώτο σκέλος. Θέλω να καταλάβω ακριβώς πως καταλαβαίνεις και αντιλαμβάνεσαι την ελευθερία που έχεις τη στιγμή μιας πώλησης. Είναι ελευθερία και δεν ξέρω αν υπάρχουν, από τα εποπτικά σου όργανα; Είναι ελευθερία από το μάνατζερ; Είναι ελευθερία σε σχέση με τον πελάτη που δεν γνωρίζει τόσα ο πελάτης; Είναι όλα αυτά;

Αναστασία: Είναι όλα αυτά. Καταρχήν στην πώληση πρέπει να συμπληρώσεις ένα έντυπο διερεύνησης αναγκών. Δεν ξέρω αν το κάνουν όλοι οι ασφαλιστές αυτό. Στο δικό μας γραφείο, στο δικό μας γραφείο μόνο έτσι λειτουργούμε. Δηλαδή δεν μπορεί να φύγει μία αίτηση χωρίς έντυπο διερεύνησης αναγκών.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις όμως ότι αυτό το έντυπο μπορεί να καλύψει ή αν θες να προστατεύσει τον πελάτη από τη δική σου δυνατότητα που έχουμε πει ότι έχεις, (διακοπή)

Αναστασία: Όχι. Όχι 100%. Εννοείται. Όχι 100%, Γιατί ο ασφαλιστής μπορεί να πει ότι σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη που εγώ διερεύνησα, μα ακόμη και από ημιμάθεια, εγώ του προτείνω αυτό. Μπορεί να μην έχει γνώση όλων των λύσεων που έχει. Δηλαδή ένας καλός ασφαλιστής με γνώσεις θα μπορούσε ίσως να του προτείνει μια καλύτερη λύση. Δηλαδή ένας καλός ασφαλιστής έχει τη δυνατότητα των πολλαπλών λύσεων στο μυαλό του. Καταλαβαίνεις τι εννοώ; Δηλαδή γνωρίζει καλά τα προϊόντα του, τις λύσεις του και σύμφωνα με τη διερεύνηση αναγκών που κάνει, προτείνει το κατάλληλο. Κάποιος μπορεί να το κάνει λοιπόν από έλλειψη γνώσεων, κάποιος άλλος μπορεί να το κάνει με γνώμονα το δικό του συμφέρον, δηλαδή μπορεί να πει εγώ προτείνω αυτό οπότε να είναι καθόλα νόμιμος απέναντι στο νόμο, έτσι;

Απέναντι στον πελάτη. Έχω συμπληρώσει το έντυπο διερεύνησης αναγκών, το έχω συμπληρώσει. Εγώ αυτό αποφάσισα ότι καλύπτει τον πελάτη μου. Αυτή η συγκεκριμένη λύση και αυτή να μην είναι η καταλληλότερη για τον πελάτη. Δεν ξέρω αν σε κάλυψα σε αυτό;

Συνεντευκτής: Μία επεξήγηση. (Διακοπή)

Αναστασία: Η εποπτική αρχή δηλαδή θα δει ότι εγώ έχω κάνει το έντυπο διερεύνησης αναγκών, ο πελάτης έχει υπογράψει και έχω αιτιολογήσει την πρόταση μου.

Συνεντευκτής: Σε έχουν ελέγξει ποτέ για τα έντυπα; Επειδή μου το αναφέρεις.

Αναστασία: Όχι δεν με έχουν ελέγξει. Αλλά αν με ελέγξουν, καλώς να έρθουν. Τα έχω όλα. Το γραφείο μας κρατάει όλα τα έντυπα διερεύνησης αναγκών.

Συνεντευκτής: Η εποπτική αρχή είναι αυστηρή; Δηλαδή θέλω να σου πω (διακοπή)

Αναστασία: Θέλω να πιστεύω ότι είναι. Γιατί αν μη τι άλλο όσο κακά και να γίνει η δουλειά, όσο άσχημα και να γίνει από έναν ασφαλιστή, αν συμπληρωθεί το έντυπο διερεύνησης αναγκών μειώνεται ο κίνδυνος πρότασης μίας άσχημης λύσης για τον πελάτη. Κατά κάποιον τρόπο. Δηλαδή αν δεν έχεις καν το έντυπο διερεύνησης αναγκών και πας να δώσεις μόνο μία νοσοκομειακή κάλυψη, ο άνθρωπος μπορεί να έχει μία τεράστια ανάγκη από μια ασφάλεια ζωής που αν αύριο πεθάνει είναι όλα στον αέρα και καταστρέφεται οικογένεια του.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι ένας ασφαλιστής, γιατί εγώ εκεί θέλω λίγο να εστιάσω. Μου έχεις πει ότι είναι ελεύθερος στην πώληση, να βάλει το προσωπικό συμφέρον πάνω από τον πελάτη.

Αναστασία: Ναι θα μπορούσε, είναι θέμα χαρακτήρα.

Συνεντευκτής: Ότι ακόμη και για ένα νοσοκομειακό που να ξέρει ότι ο πελάτης διατηρεί κάποιες προϋποθέσεις εκείνος να το προχωρήσει όπως και να έχει.

Αναστασία: Καλά αυτό πάντα συνέβαινε. Αν και νομίζω τώρα είναι λίγο πιο αυστηρά τα πράγματα.

Συνεντευκτής: Είναι εύκολο δηλαδή να εντοπιστεί η ευθύνη του ασφαλιστή σε μία πώληση;

Αναστασία: Στην τελική είναι εύκολο. Πχ μπορεί να αποκρύψει ένα βιβλιάριο και ο

πελάτης να το έχει δώσει και να αποκρύψει ας πουμε ακόμα μία εταιρεία να μην του ζητάει να προσκομιστεί το βιβλιάριο, να μη το δώσει ο ασφαλιστής, ο πελάτης να το έχει δώσει να το έχει ζητήσει ας πουμε και να άνοιξε να είδε ότι κάποια πράγματα δεν το συμφέρουν και να τα απέκρυψε. Βεβαίως και έχει μεγάλη ευθύνη. Και φυσικά θα εντοπιστεί την τελική ώρα της αποζημίωσης. Γιατί μπορεί να πει η εταιρεία που είναι αυτό; Εγώ δεν είχα λάβει γνώση για αυτό. Ο πελάτης θα πει μα εγώ είχα δώσει το βιβλιάριο. Ποιος δεν το έδωσε; Ποιος δεν το προσκόμισε στην ασφαλιστική εταιρεία; Ο ασφαλιστής. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής.

Συνεντευκτής: Άρα αν αντιλαμβάνομαι σωστά πιστεύεις ότι υπάρχει ελευθερία στο επάγγελμά. Αυτό που είπαμε προηγουμένως δηλαδή.

Αναστασία: Υπάρχει. Υπάρχει αυτή η ελευθερία.

Συνεντευκτής: Και στα δύο σκέλη που είπαμε και για τη σχέση που αναπτύσσεις με τον πελάτη και στο σύστημα που λειτουργείς.

Αναστασία: Εννοείται. Έχει να κάνει με το αξιακό σύστημα του κάθε ασφαλιστή. Απόλυτα.

Συνεντευκτής: Εννοείς σε σχέση με την ελευθερία; Εδώ δεν κατάλαβα τι εννοείς. Τι εννοείς;

Αναστασία: Εννοώ το πώς θα εκμεταλλευτεί αυτήν την ελευθερία.

Συνεντευκτής: Ναι. Οκ. Άρα για να κάνω ας πούμε αν θες μια σύνοψη. Για αρχή θέλω να μου πεις ποιο θεωρείς ότι είναι το πιο μεγάλο προσόν, βοήθημα, όπως θέλεις πες το για έναν ασφαλιστή, ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη. Ποιο είναι το πιο μεγάλο προσόν, βοήθημα για να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη τη στιγμή της πώλησης;

Αναστασία: Απόλυτα ο χαρακτήρας του. Αυτό και μόνο. Να κάνει έντιμα τη δουλειά. Αυτό και μόνο. Δεν μπορώ να σκεφτώ κάτι άλλο.

Συνεντευκτής: Τη συμβολή του μάνατζερ θα την έθετες και αυτή ψηλά;

Αναστασία: Μα αν δεν το έχεις εσύ; Εγώ τη θέτω πάρα πολύ ψηλά προσωπικά γιατί έχουμε σε αυτό απόλυτη ταύτιση. Γιατί έναν τέτοιο μάνατζερ έχω, που πάντα θα βάλει μπροστά το συμφέρον του πελάτη και στο δικό του. Και στην τελική τι πάει να πει το δικό του; Δηλαδή όταν ένας καλός ασφαλιστής είναι δραστήριος και έχει πολλούς πελάτες, στο τέλος έχει μεγαλύτερο συμφέρον και μεγαλύτερες αποδοχές

από αυτόν που πουλάει λιγότερο ακόμη και με μεγαλύτερη προμήθεια.

Συνεντευκτής: Άρα εννοείς ότι (διακοπή)

Αναστασία: Καταλαβαίνεις γιατί το λες αυτό;

Συνεντευκτής: Μακροπρόθεσμα έχεις (διακοπή)

Αναστασία: Όχι. Και βραχυπρόθεσμα. Γιατί, ναι σίγουρα μακροπρόθεσμα γιατί αυτό είναι καριέρα και σιγά-σιγά χτίζεις ένα όνομα και εμπιστοσύνη. Δηλαδή ο πελάτης σου που είναι τόσο ευχαριστημένος από εσένα και ξέρει ότι αν σε συστήσει στο φίλο του, το ίδιο θα κάνεις και με το φίλο του. Ότι οι αξίες σου είναι αυτές. Είσαι ένας έντιμος επαγγελματίας. Άρα μόνο αυτό έχει να κάνει. Τώρα δηλαδή ακόμα και εγώ, σου απάντησα και πριν, ότι αν βρισκόμουν σε δύσκολη οικονομική κατάσταση και πάλι δεν θα πουλούσα αυτά, αυτές τις λύσεις με το μεγαλύτερο, με τη μεγαλύτερη προμήθεια. Απλά θα έκανα αύξηση της δραστηριότητας μου. Έτσι θα το αντιμετώπιζα.

Συνεντευκτής: Και να επαναλάβω κάτι που είπες και πριν, αν θυμάμαι καλά διόρθωσέ με αν κάνω λάθος, ότι αν ξεκινούσες με έναν μάνατζερ που δεν ήταν αυτός με τον οποίο τώρα ταυτίζεσαι τώρα όπως μου λες, δεν θα συνέχιζες τουλάχιστον στο γραφείο, ως επάγγελμα. Δεν ξέρω τι θα έκανες μετά.

Αναστασία: Κοίταξε να δεις. Στην αρχή μπορούσε και εμένα να με έχει πετάξει από το επάγγελμα. Γιατί είναι η πρώτη εικόνα που έχεις. Τώρα δεν θα μπορούσε κανένας μάνατζερ να με πετάξει από το επάγγελμα. Στο είπα. Δηλαδή αν άλλαζε θέση αυτή τη στιγμή, γινόταν κάτι μαγικό και αλλάζει ο μάνατζερ μου, εγώ θα έφευγα απ' το γραφείο. Τόσο απλά. Στην αρχή όμως της καριέρας μου όχι δεν θα μπορούσα να φύγω. Δηλαδή μπορεί και εγώ, δεν θα μπορούσα να φύγω να πάω αλλού. Δεν ξέρω αν θα είχα αυτό το σθένος και αυτή την καθαρότητα του νου να πω ωραία δεν σου κάνει αυτός πρέπει να πας κάπου αλλού. Κάπως έτσι έχουν χαθεί ασφαλιστές. Θα έλεγα καλά, έτσι είναι αυτό το επάγγελμα, όλοι έτσι είναι ας πουμε.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Και αντιστοίχως στην ίδια ερώτηση ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγεις από το συμφέρον του πελάτη.

Αναστασία: Ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγεις από το συμφέρον του πελάτη. Ο χαρακτήρας σου και πάλι.

Συνεντευκτής: Και πάλι;

Αναστασία: Ναι και πάλι! Και πάλι ο χαρακτήρας σου. Αν έτσι λειτουργείς γενικά στη ζωή σου, δηλαδή ποιο είναι το δικό μου συμφέρον αυτό, γιατί αυτό το πρόγραμμα, και να μην έχει τη μεγαλύτερη προμήθεια έχει τη λιγότερη δουλειά για μένα, πως να στο πω; Λιγότερη εξυπηρέτηση για τον πελάτη, λιγότερο σέρβις για τον πελάτη. Το συμφέρον δεν είναι πάντα απαραίτητο οικονομικό. Καταλαβαίνεις τι λέω; Ωραία. Δεν θα με τρέξει πολύ. Πως να στο πω;

Συνεντευκτής: Άρα ο κίνδυνος της προμήθειας πιστεύεις ότι έρχεται σε δεύτερο χρόνο, γιατί για να εμφανιστεί αυτός ο κίνδυνος πρώτα υπάρχει ο κίνδυνος ηθικής; Του χαρακτήρα;

Αναστασία: Ναι σαφώς. Μα όταν έχεις σαν κριτήριο το δικό σου συμφέρον πως θα πουλήσεις έντιμα; Πως θα προτείνεις κάτι έντιμα; Έντιμο σημαίνει γνωρίζω τις λύσεις μου, γιατί και εκεί θεωρώ ότι εντιμότητα είναι να γνωρίζεις όλες τις λύσεις σου, γιατί και αυτό είναι ανέντιμο. Δηλαδή από τις 10 λύσεις που έχεις να γνωρίζεις μόνο τις πέντε και αυτό ανέντιμο είναι. Γιατί εσύ στερείς από τον πελάτη τη δυνατότητα μιας καλύτερης λύσης. Και αυτό είναι ανέντιμο αν θες. Καταλαβαίνεις τι εννοώ;

Συνεντευκτής: Κατάλαβα κατάλαβα. Επειδή έχουμε κάνει πολλές αναφορές μέχρι τώρα στην προμήθεια, πιστεύεις ότι θα συνέβαλε στη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη η θέσπιση μίας νομικής υποχρέωσης περί αποκάλυψης της προμήθειας; Πιστεύεις ότι θα βοηθούσε στο επάγγελμα σου ή θα προστάτευε τον πελάτη από ασφαλιστές οι οποίοι θα είχαν πρωτίστως το μυαλό τους στην προμήθεια, το να αναγραφόταν πάνω;

Αναστασία: Εντάξει. Πιθανά και ναι και απ' ό,τι έχω μάθει αυτό θα γίνει κιόλας. Ειδικά στα συνταξιοδοτικά προγράμματα.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις δηλαδή ότι θα συνέβαλε θετικά το να αναγράφεται η προμήθεια; Ξυπνάς αύριο και μαθαίνεις ότι σε όλα τα προϊόντα από εδώ και πέρα αναγράφεται η προμήθεια.

Αναστασία: Τώρα (.) Αυτό είναι μεγάλη κουβέντα. Γιατί δεν ξέρω (διακοπή)

Συνεντευκτής: Την άποψή σου θέλω.

Αναστασία: Δεν ξέρω σχετικά με το συμφέρον του πελάτη δηλαδή αν είναι καλύτερο. Δεν ξέρω αν για κάτι που εγώ μπορεί να πάρω προμήθεια 50% το πρώτο το δεύτερο χρόνο που όμως και μετά να μην συνεχίσω να παίρνω, από αυτό συμβαίνει ας πουμε σε ορισμένα προϊόντα, και αυτό μπορεί να ήταν αποτρεπτικό για τον πελάτη. Δηλαδή να τον εκνεύριζε η πολύ μεγάλη μου προμήθεια. Όμως, εγώ επειδή είμαι έντιμος επαγγελματίας, το 50% δε μου λέει τίποτα. Γιατί ξέρω μετά τι δρόμο έχω να κάνω με αυτό το πελάτη. Ότι πρέπει πάντα να είμαι δίπλα του και κάθε φορά να ξαναπουλάω εντός εισαγωγικών τη λύση που του έχω προτείνει, λέγοντάς του ότι πρέπει να επιμείνει. Δηλαδή όχι να σκεφτώ εγώ ότι εγώ την πήρα την προμήθεια μου και τέλος. Δεν πρέπει να είμαι δίπλα του. Δεν ξέρω πόσο εκπαιδευμένος είναι σήμερα ο Έλληνας ας πουμε καταναλωτής ασφαλιστικών προϊόντων να αντιληφθεί το κόστος της προμήθειας μας. Αλλά εμένα βασικά δεν θα με ενοχλούσε να αναγράφεται η προμήθεια. Δεν είναι κάτι που θα με ενοχλούσε. Και ίσως πολλές φορές να προστάτευε, δεν ξέρω. Δεν το έχω σκεφτεί, αλήθεια είναι αυτό.

Συνεντευκτής: Οκ, εντάξει. Με κάλυψες.

Αναστασία: Αλλά καμιά φορά μπορεί να είναι όντως, να δει ένας πελάτης μία μεγάλη προμήθεια και να είναι αποτρεπτικό από το να κάνει. Να τον εκνευρίσει. Γιατί ας πούμε τόση μεγάλη προμήθεια. Δεν ξέρει τι αξία κρύβεται πίσω από αυτό γιατί για μένα κρύβεται μια αξία πίσω από αυτό. Δηλαδή θέλω να πω ότι και εγώ που θα κάνω τέλεια τη δουλειά μου και θα έχω το τέλειο σέρβις για τον πελάτη μου, την ίδια προμήθεια θα πάρω με τον άλλον ασφαλιστή που μπορεί να είναι χαμένος από τον πελάτη του.

Συνεντευκτής: Ή που μπορεί να έχει πει ψέματα ή (διακοπή)

Αναστασία: Ναι. Ή που μπορεί να μην έχει προτείνει το ίδιο. Γι' αυτό λέω ότι δεν ξέρω και πόσο εκπαιδευμένος είναι ο πελάτης να το κατανοήσει αυτό. Η μεγάλη προμήθεια πολλές φορές, τι αξία κρύβεται πίσω από αυτό, δεν το ξέρω αυτό. Εμένα προσωπικά δεν θα με ενοχλούσε να αναγράφεται προμήθεια και θα μπορούσε να την υποστηρίξω. Για αυτό το λόγο όμως δεν θα με ενοχλούσε. Κάποιος, κάποιον ασφαλιστή μπορεί να το ενοχλούσε επειδή έχει πουλήσει ανέντιμα ας πουμε και επειδή ξέρει ότι δεν πρόκειται να σταθεί στο ύψος των περιστάσεων. Δηλαδή σήμερα

ο κάθε πελάτης το ευρώ που δίνει θέλει να λαμβάνει υπηρεσίες. Δίνει 100 €; Θέλει να λαμβάνει υπηρεσίες για 100 €.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Άρα αν έπρεπε να μου πεις σε μια ζυγαριά, συμβολή πιο πολύ θετική ή αρνητική; Αν έπρεπε να κάνεις μια επιλογή, τι θα επέλεγες; Τη θετική ή την αρνητική;

Αναστασία: Νομίζω αρνητική, γιατί δεν νομίζω να είναι εκεί το πρόβλημα δηλαδή στο τι προμήθεια παίρνεις ως ασφαλιστής. Γιατί σου είπα, την ίδια προμήθεια θα πάρω εγώ, την ίδια προμήθεια θα πάρει ένας άλλος που δεν θα είναι σωστός απέναντι στον πελάτη. Δεν νομίζω ότι είναι εκεί το πρόβλημα δηλαδή.

Συνεντευκτής: Με κάλυψες απολύτως. Κατά τη γνώμη σου τώρα θα ηταν σημαντική η θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και πολιτικών για τη δραστηριότητα τη δική σου ως ασφαλίστρια;

Αναστασία: Πάντα το πιστεύω αυτό και επειδή πλέον γίνεται αυτό, εμάς όλους τους καλούς ασφαλιστές, μας βοηθά αυτή η κατάσταση και μας αρέσει το γεγονός ότι πλέον διαφοροποιούμαστε και δεν είμαστε όπως παλιά δηλαδή όλοι μπορούν να γίνουν ασφαλιστές και ότι υπάρχουν πια μέτρα, κανόνες ασφάλεια στο επάγγελμα. Ότι έχει δηλαδή ο κάθε ασφαλιστής πλέον την αστική ευθύνη. Δεν μπορείς να είσαι ασφαλιστής χωρίς να πληρώνεις την προσωπική σου αστική ευθύνη. Αυτό είναι πάρα πολύ σημαντικό για κάποιον που κάνει σωστά τη δουλειά του. Βέβαια όσοι περιοριστικοί κανόνες και να υπάρχουν και έλεγχοι, κανένας δεν μπορεί να ξέρει τι έχει συμβεί την ώρα της πώλησης.

Συνεντευκτής: Αυτό που λέγαμε και πριν για (διακοπή)

Αναστασία: Ναι αυτό που λέγαμε πριν. Εγώ δηλαδή κάνω μία διερεύνηση αναγκών, δεν είναι κανείς δίπλα μου την ώρα της πώλησης και λέω ότι σύμφωνα με αυτά που απήντησε ο πελάτης εγώ δικαιολογώ την πρόταση μου. Αυτό ποτέ δεν μπορεί να ελεγχθεί στην βάση του, γιατί ποτέ κανείς δεν μπορεί να είναι δίπλα σου την ώρα της πώλησης. Αν θέλεις δηλαδή η ουσία είναι η ώρα της πώλησης. Το αν έχεις πάρει βέβαια έντυπο ανάλυσης αναγκών, αν έχεις την προσωπική σου αστική ευθύνη, όλα αυτά ναι εντάξει, βοηθούν. Αλλά όχι τότε. Η ουσία, η ουσία αυτής της δουλειάς είναι η ώρα της πώλησης. Εκεί δηλαδή μπορεί, εκεί έχεις την ελευθερία να προτείνεις κάτι

διαφορετικό, γιατί έχεις 10 λύσεις και λες και δικαιολογείς ότι προτείνω αυτή. Αυτή διάλεξα και το αιτιολογείς. Το καταλαβαίνεις αυτό που σου λέω;

Συνεντευκτής: Για να κάνω λίγο εδώ το συνήγορο του διαβόλου, άρα πως μπορείς να αποφύγεις ανήθικες συμπεριφορές τη στιγμή μιας πώλησης; Μπορείς να τις αποφύγεις;

Αναστασία: Ο πελάτης;

Συνεντευκτής: Σαν ασφαλιστής, σαν σύστημα, σα θεσμός, πως μπορεί να καταστείλει τις ανήθικες συμπεριφορές τη στιγμή μιας πώλησης; Μπορεί να το κάνει με κάποιο τρόπο;

Αναστασία: Κοίτα θεωρώ ότι το έντυπο βοηθά αρκετά, γιατί εντάξει κάποια πράγματα σου λέει ο πελάτης κάπου πρέπει να αποτυπωθούν και αποτυπώνονται και μπροστά του. Κατά κάποιον τρόπο βοηθάει αλλά όχι ότι αποκλείει εντελώς την ελευθερία κάποιου να δώσει κάτι διαφορετικό από αυτό που έχει ανάγκη ο πελάτης. Αλλά σίγουρα βοηθάει. Και το γεγονός ότι έχεις μια προσωπική αστική ευθύνη και το σκέφτεσαι αυτό, ότι ο πελάτης σου έχει το δικαίωμα να σε καταγγείλει, ότι του πρότεινες κάτι που τον κατέστρεψε η ότι δεν του πρότεινες κάτι που θα μπορούσε να είχε αποφύγει την οικονομική του καταστροφή.

Συνεντευκτής: Καλά αυτό αν θέλεις λειτουργεί θετικά ώστε να κάνεις μια ανήθικη συμπεριφορά, υπό την έννοια ότι έχεις τη βεβαιότητα στο μυαλό ότι ακόμη και να κάνεις κάτι (διακοπή)

Αναστασία: Εντάξει ναι. Έτσι όπως το θέτεις ναι συμφωνώ. Μπορεί να συμβεί και αυτό ανάλογα με το χαρακτήρα του άλλου.

Συνεντευκτής: Σου είπα είμαι λίγος συνήγορος του διαβόλου, στο είπα (διακοπή)

Αναστασία: Ναι θα μπορούσε αλλά δεν σκέφτομαι έτσι γιατί καταλαβαίνεις. Επειδή σου έχω πει τη θέση μου πως σκέφτομαι, για αυτό δεν πέρασε έτσι από το μυαλό. Αλλά ναι. Δεν έχεις άδικο σε αυτό.

Συνεντευκτής: Αν σου δινόταν εσένα η δυνατότητα να αλλάξει κάτι στο επάγγελμα (διακοπή)

Αναστασία: Να αλλάξω κάτι στο επάγγελμα;

Συνεντευκτής: Να αλλάξεις ό,τι επιθυμείς στο θεσμό, κάτι ρεαλιστικό, έτσι τραυματικό για να προστατεύσει τον πελάτη τι θα έκανες; Έχεις κάποιο εργαλείο στο μυαλό σου που θα βοηθούσε τον πελάτη σου, τον πελάτη γενικότερα.

Αναστασία: Δεν το έχω σκεφτεί. Δεν το έχω σκεφτεί. (..)

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι θα ήταν μία λύση ένας πιο ισχυρός νόμος, μία πιο ισχυρή εποπτεία; Ένα πιο ισχυρό σύστημα κυρώσεων;

Αναστασία: Πάντα όλα αυτά είναι καλοδεχούμενα. Για έναν που κάνει σωστά τη δουλειά του και δεν έχει να φοβηθεί κάτι όλα αυτά είναι καλοδεχούμενα και μακάρι να υπάρχουν για να αποτρέπουν αυτούς που δεν κάνουν σωστά τη δουλειά τους. Αλλά νομίζω ότι ο κώδικας δεοντολογίας και η νομοθεσία τα περιγράφουν ήδη αυτά.

Συνεντευκτής: Α υπάρχει και κώδικας δεοντολογίας;

Αναστασία: Βεβαίως και υπάρχει. Διάβαζα μάλιστα πριν λίγο καιρό για κάποιες αλλαγές που θα γίνουν. Αλλά υπάρχει. Όπως είναι βέβαια τα πράγματα στο επάγγελμά μας, όπως λέγαμε δηλαδή για τον έλεγχο (.) δεν νομίζω να παίζει ιδιαίτερο ρόλο. Πολλοί μάλιστα πιστεύω ότι δεν ξέρουν ότι υπάρχει.

Συνεντευκτής: Οκ. Επειδή έχουμε βέβαια μείνει σε όλη τη συνέντευξη σε σένα, το τι κάνεις εσύ σαν ασφαλίστρια και τα κακώς κείμενα του θεσμού για να το πω έτσι, τι πιστεύεις ότι θα έπρεπε, και αν πιστεύεις ότι θα έπρεπε να αλλάξει από την πλευρά του πελάτη, από τη στάση του πελάτη. Πιστεύεις ότι ευθύνεται κάπου αυτός;

Αναστασία: Ως προς τι δηλαδή; Ως προς τα κακώς κείμενα;

Συνεντευκτής: Ναι.

Αναστασία: Μπορούμε να ξεκινήσουμε από τα νοσοκομειακά. Που πάρα πολλοί άνθρωποι έχουν την αντίληψη ότι δεν πρέπει να τα πουν όλα στον ασφαλιστή τους, να αποκρύψουν πράματα από την ασφαλιστική εταιρεία. Ακόμα υπάρχει αυτό βεβαίως.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι εκεί είναι ευθύνη του πελάτη; Ότι γνωρίζει το τι κάνει;

Αναστασία: Είναι ευθύνη του πελάτη, γιατί, βέβαια είναι και του ασφαλιστή να του πει ότι πρέπει να δηλώσεις όλη την αλήθεια, να έρθει εταιρεία να σου δώσει η

εταιρεία μία απάντηση κι αν σου κάνει καλώς συνεχίζεις. Γιατί υπάρχει ο κίνδυνος αν αποκαλυφθεί κάτι να μην σε καλύψει σε τίποτε άλλο.

Συνεντευκτής: Αυτό το ξέρει ένας πελάτης πιστεύεις;

Αναστασία: Όχι. Δεν το ξέρει. Οφείλει ο ασφαλιστής να το πει. Όμως από την άλλη, αυτό δικαιολογεί την ανέντιμη συμπεριφορά του; Να αποκρύψει πράγματα; Σε καμιά περίπτωση. Δηλαδή έχουν πολλοί πελάτες ακόμα τη νοοτροπία αφού πληρώνω μία ιδιωτική ασφάλεια θέλω να μου τα καλύπτει. Αυτό δεν το έχουμε ξεπεράσει.

Συνεντευκτής: Που οφείλεται αυτό πιστεύεις; Γενικότερα στην ελληνική νοοτροπία;

Αναστασία: Ναι δεν είναι τόσο ώριμη η ασφαλιστική αγορά και πολλές φορές, τι να πω τώρα(.) στις άσχημες καταστάσεις που έλαβαν μέρος από τους ασφαλιστές, και από τους ασφαλιστές. Δηλαδή από το ότι απέκρυπταν πράγματα και δίνονταν αποζημιώσεις. Γιατί αν μία ασφαλιστική εταιρεία δεν μπορεί απόλυτα να αποδείξει ότι δεν πρέπει να αποζημιώσει, θα αποζημιώσει.

Συνεντευκτής:. Άρα λοιπόν καταλήγουμε στο τι πρέπει να αλλάξει και εν μέρει ο πελάτης σε αυτό το κομμάτι;

Αναστασία: Ναι βέβαια πρέπει να αλλάξει. Εννοείται. Εννοείται. Ο πελάτης και ειδικά σε αυτήν τη φάση την οικονομική που είμαστε, τώρα μπορεί παραπάνω θέλει να παίρνει πίσω αν μπορεί σχεδόν όλα του τα ασφάλιστρα ας πούμε. Καταλαβαίνεις τι εννοώ; Με ένα όφελος. Δηλαδή αυτό δε καλύπτεται; Γιατί δεν καλύπτεται; Πρέπει να καλυφθεί. Μα εγώ με πολύ κόπο το πληρώνω ας πούμε. Κατάλαβες;

Συνεντευκτής: Ναι. Οκ, εντάξει ναι. Και να κάνουμε και μία τελευταία ερώτηση, για το κλείσιμο της συνέντευξης, ποια είναι η άποψή σου (διακοπή)

Αναστασία: Όντως; Τελειώνουμε τη συνέντευξη δηλαδή; (γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια) Θες να κάνουμε και άλλες ρωτήσεις;

Αναστασία: Όχι, όχι. Εντάξει. Μια χαρά (γέλια)

Συνεντευκτής: Λοιπόν. Ποια είναι η άποψή σου για το μέλλον του επαγγέλματος;

Αναστασία: Ποια είναι η άποψή μου για το μέλλον του επαγγέλματος.

Συνεντευκτής: Ποιο είναι το μέλλον του επαγγέλματος του ασφαλιστικού

διαμεσολαβητή στην Ελλάδα;

Αναστασία: Εγώ θεωρώ ότι έχει μεγάλο δρόμο και όσο πάνε τα πράγματα θα είναι ακόμα καλύτερα για τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή. Δηλαδή ήδη απολαμβάνει και την εμπιστοσύνη των περισσοτέρων ανθρώπων σε σχέση με το παρελθόν. Δηλαδή πλέον ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής είναι γνώστης, δεν είναι το δεύτερο το επάγγελμα γιατί δεν μπορεί να γίνει. Δεν είναι εύκολο αυτό να συμβεί και από τους νόμους και από το κόστος της ασφάλισης και τα λοιπά. Καταλαβαίνεις; Το ΤΕΒΕ του, η προσωπική του αστική ευθύνη (.) και ο κόσμος πλέον έχει περισσότερες ανάγκες και τις αντιλαμβάνεται. Οι ανάγκες συνεχώς μεγαλώνουν.

Συνεντευκτής: Άρα θετικό;

Αναστασία: Υπάρχουν λύσεις, ναι θετικό. 100% θετικό. Και πλέον θεωρώ ότι δηλαδή ότι ο έλληνας έχει μεγαλύτερη ασφαλιστική συνείδηση σε σχέση με το παρελθόν.

Συνεντευκτής: Σημαντικό αυτό που λες.

Αναστασία: Ναι.

Συνεντευκτής: ΟΚ. Αυτή ήταν η συνέντευξη.

Αναστασία: Ωραία.

Συνεντευκτής: Ελπίζω να πέρασες ωραία.

Αναστασία: Πέρασα πολύ ωραία. Αρκεί να πέρασες και εσύ όμως (γέλια)

Συνεντευκτής: Και εγώ πέρασα ωραία, μια χαρά (γέλια)

Αναστασία: Να σε κάλυψα.

Συνεντευκτής: Απόλυτα. Απόλυτα.

Αναστασία: Ωραία. Χαίρομαι.

Συνεντευκτής: Ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σου ξανά.

Αναστασία: Να είσαι καλά.

Συνεντευκτής: Να είσαι καλά.

Συνέντευξη ν.7.

ΣΚΗΝΙΚΟ

Συμμετέχων: Βαγγέλης Παπαβαγγελάκος

Ηλικία: 56 ετών

Φύλο: Άνδρας

Επάγγελμα: Διευθυντής, Μάνατζερ και Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας: 30 έτη

Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης *Τοποθεσία*: 5 Νοεμβρίου 2016, στο σπίτι του συνεντευξιαζόμενου

Διάρκεια Συνέντευξης: 37:17

Απομαγνητοφώνηση

Συνεντευκτής: Λοιπόν καλησπέρα.

Βαγγέλης: Καλησπέρα.

Συνεντευκτής: θα ήθελα πρώτα από όλα να σας ευχαριστήσω για το χρόνο που μου αφιερώνεις. Η συνέντευξη λοιπόν αυτή αφορά, ο άξονας της συνέντευξης όπως είπα και προηγουμένως, αφορά το επάγγελμα σας, που όπως μου είπατε είναι ασφαλιστικός διαμεσολαβητής. Θα ήθελα λοιπόν για αρχή να μου πείτε λίγα πράγματα για εσάς.

Βαγγέλης: Μάλιστα. Ξεκίνησα το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου το 1985 και μάλιστα θα σας πω ότι μπήκα χωρίς να ξέρω τα αποτελέσματα και το τι επρόκειτο να επακολουθήσει, διότι σπουδές μου ήταν εντελώς διαφορετικές από αυτό το οποίο εξελίχθηκε μετά στη ζωή μου. Ήμουν μηχανικός αεροσκαφών, καμία σχέση λοιπόν με το χώρο των χρηματοοικονομικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών και γενικότερα με το χώρο της επικοινωνίας.

Συνεντευκτής: Συγνώμη γιατί πρέπει να σας διακόψω. Αυτά θα τα πούμε πιο μετά. Πολύ ενδιαφέροντα αυτά που μου λέτε.

Βαγγέλης: Συγγνώμη ναι.

Συνεντευκτής: Αλλά θα τα δούμε στη συνέχεια.

Βαγγέλης: Ναι.

Συνεντευκτής: Για αρχή θέλω να επικεντρωθούμε λίγο σε πιο προσωπικά για εσάς στοιχεία.

Βαγγέλης: Πολύ ωραία. Είμαι πατέρας δύο παιδιών, είμαι 30 χρόνια στο χώρο των ασφαλειών.

Συνεντευκτής: Είστε παντρεμένος;

Βαγγέλης: Ναι σας είπα. Είμαι πατέρας δύο παιδιών. Βεβαίως, παντρεμένος και πατέρας δύο παιδιών. Θέλετε τις ηλικίες των παιδιών; Δε νομίζω να...

Συνεντευκτής: Όχι, όχι. Δεν επιβάλλεται. Είπατε λοιπόν ότι ξεκινήσατε στο χώρο των ασφαλειών, χωρίς να αποτελεί το πεδίο σας.

Βαγγέλης: Όχι δεν ήταν το πεδίο μου. Δεν ήταν σπουδές μου αυτό εννοώ δεν ήταν το πεδίο μου. Μπήκα το 1985, όντας φοιτητής οποίος έχει αποφοιτήσει και περίμενε να έχει το διορισμό του στην ολυμπιακή ως μηχανικός αεροσκαφών και μέχρι αυτό να συμβεί, άκουσα από κάποιον γνωστό μου, ότι ζητούν ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, η μεγάλη και τρανή τότε Interamerican. Η ασφαλιστική εταιρεία.

Συνεντευκτής: Άρα δεν ήταν προσωπική σας επιλογή;

Βαγγέλης: Όχι, όχι. Κάθε άλλο. Ήταν εντελώς τυχαία η γνωριμία μου με το χώρο και όπως αποδείχτηκε μετά στην πορεία, ήταν θετικά μοιραία για το υπόλοιπο της ζωής μου.

Συνεντευκτής: Αυτήν τη στιγμή που βρίσκεστε; Είστε ανεξάρτητος; Είστε σε ένα χώρο γραφείου;

Βαγγέλης: Ήμουν, όντας 31 χρόνια στο χώρο, υπηρέτησα την πλήρη αποκλειστικότητα ως ασφαλιστής ξεκινώντας μετά ως unit μάνατζερ, μετά ως διευθυντής Interamerican και μετά ως περιφερειακός διευθυντής της Interamerican, επί 25 ολόκληρα χρόνια ήμουν Interamerican και είχα ως μόνη επιλογή μόνον την Interamerican. Το αποκλειστικό agency. Το tied agency. Μας εδόθη λοιπόν μετά, η δυνατότητα μέσα από μία πραγματική χρυσή συγκυρίας πραγμάτων και να ναι καλά δηλαδή Interamerican σε αυτό που μας βοήθησε, η δυνατότητα να επιλέξουμε να γίνουμε brokers, insurance brokers. Κρατώντας την Interamerican πλέον από επιλογή και όχι βεβαίως από την απόλυτη υποχρέωση που είχαμε μέχρι πρότινος.

Συνεντευκτής: Άρα αυτή τη στιγμή έχετε δικό σας γραφείο;

Βαγγέλης: Αυτήν την ώρα έχω δημιουργήσει μία εταιρεία ασφαλιστικών συμβούλων, η οποία απαριθμεί έναν ικανότατο αριθμό καταξιωμένων επαγγελματιών, ικανότατων στελεχών και δραστηριοποιούμεθα στο χώρο των ασφαλιστικών υπηρεσιών, έχοντας στην παλέτα των επιλογών μας, αρκετές από τις μεγαλύτερες ασφαλιστικές εταιρείες της χώρας.

Συνεντευκτής: Πολύ ωραία. Έχοντας λοιπόν από ότι καταλαβαίνω αυτή την εμπειρία στο χώρο.

Βαγγέλης: Μάλιστα. Ναι.

Συνεντευκτής: Πως θα περιγράφατε σε κάποιον νέο το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου; Πως θα το περιγράφατε σε κάποιον; Σε εμένα που είμαι ενώπιόν σας. Πως θα μου περιγράφατε το επάγγελμα;

Βαγγέλης: Μάλιστα. Είναι μια πάρα πολύ όμορφη ερώτηση που μου γίνεται και δεν σας κρύβω ότι πλημμυρίζει την καρδιά μου, την ψυχή μου με πολύ όμορφα συναισθήματα, γιατί αυτόματα και χωρίς να το θέλω, η ερώτησή σας με γυρίζει αρκετά χρόνια πίσω και μάλιστα στην έναρξη μου, στην αφετηρία μου. Δεν είναι μία απλή δουλειά, είναι μία τεράστια καριέρα, η καριέρα του ασφαλιστικού συμβούλου. Είναι μία καριέρα την οποία λάτρεψα, αγάπησα και λατρεύω και συνεχίζω και αγαπώ πάρα πολύ. Απόδειξη του πόσο πολύ την αγαπώ και την πιστεύω για την αποστολή που επιτελεί, κατά κυριολεξία προσφέρει σημαντικότατο, σημαντικότατο έργο στο κοινωνικό σύνολο, είναι ότι ώθησα τα παιδιά μου να ασχοληθούν με το χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και μάλιστα με μεγάλη μου χαρά βλέπω ότι το κάνουν με μεγάλη τους χαρά και με τη θέληση τους. Διότι αυτό είναι ότι πιο σοβαρό για όλους.

Συνεντευκτής: Εντάξει, προφανώς καταλαβαίνω λοιπόν ότι από τη δική σας πλευρά, υπερεκτιμάτε και δεν το λέω με αρνητική διάθεση, την προσφορά της ασφάλισης. Ποια θεωρείτε όμως πως είναι η στάση του κόσμου απέναντι σε αυτό το επάγγελμα; Και πως την αξιολογείτε;

Βαγγέλης: Θα μου επιτρέψετε να σας πω, ότι δεν την υπερεκτιμώ καθόλου. Απλά την εκτιμώ σωστά. Αν το ότι το γεγονός ότι την εκτιμώ σωστά, ακούγεται ως υπερεκτίμηση, δεν θα ήθελα να ακούγεται έτσι. Αλλά η προσφορά ενός σοβαρού, αληθινού, καλού επαγγελματία ασφαλιστικού συμβούλου, πραγματικά είναι

σπουδαία και επωφελέστατη και άκρως εποικοδομητική για το κοινωνικό σύνολο και το λέω και το εννοώ αυτό το πράγμα. Διότι χωρίς ασφάλειες, δεν ζει καμία κοινωνία, πολιτισμένη κοινωνία ανά τον πλανήτη. Μα καμία. Δεν κινείται τίποτα χωρίς, χωρίς τους ασφαλιστές και τις ασφάλειες. Τίποτα απολύτως.

Συνεντευκτής: Αυτό που νιώθετε όμως εσείς, πιστεύετε ότι το νιώθει και ο κόσμος;

Βαγγέλης: Όχι, δεν το νιώθει. Σαφώς και δεν το νιώθει. Για αυτό και λέμε ότι έχει συγγενείς δυσκολίες η δουλειά μας, η καριέρα μας, διότι είναι πάρα πολύ δύσκολο να επικοινωνήσουμε στον κόσμο την αναγκαιότητα. Για αυτό και λέμε, ότι το προϊόν μας, το προϊόν της ασφάλισης δεν αγοράζεται αλλά πουλιέται. Το ξέρω ότι είναι δύσκολο και βέβαια γιατί; Γιατί ίσως κανένας δεν θέλει να του θυμίζει κάποιος τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του ευθύνες να ασφαλίσει την οικογένειά του ευθύνες να ασφαλίσει την προσωπική του ευθύνη, επαγγελματίας έναντι αβλεψίας και παραλείψεων του έναντι τρίτων. Ευθύνες και υποχρεώσεις κάποιος που μπορεί να καεί το σπίτι του και να μην έχει φροντίσει να το καλύψει. Ευθύνες απέναντι στον ίδιο και στην οικογένειά του, αν ζήσει πάρα πολλά χρόνια, να του δώσει, να του χαρίσει ο Θεός μακροζωία και δεν έχει φροντίσει από πριν για ένα καλό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και αφίεται, επαφίεται στα χέρια του κράτους, έτσι; Δηλαδή με λίγα λόγια πουθενά. Ή στην φιλευσπλαχνία των γύρων του ή στη βοήθεια των παιδιών του, δηλαδή, συγγνώμη που θα το πω, να αφήνεται να γίνεται βάρος, να σκέφτεται ότι μπορεί να γίνει βάρος στα παιδιά του. Γι' αυτό λοιπόν και λέμε, ότι ο κόσμος δεν το καταλαβαίνει, γιατί κανείς δεν θέλει να ασχολείται με τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του. Σε κανέναν δεν αρέσει αυτό εννοώ.

Συνεντευκτής: Νομίζω, ότι η επόμενη ερώτηση προκύπτει ακριβώς από αυτά που είπατε.

Βαγγέλης: Δηλαδή;

Συνεντευκτής: Για εσάς ποιο είναι το πιο μεγάλο κέρδος, που νιώθετε πως αντλείται μέσα από το επάγγελμα σας.

Βαγγέλης: Ποιο είναι το μεγάλο κέρδος που νιώθω ότι αντλώ;

Συνεντευκτής: Το μεγαλύτερο κέρδος.

Βαγγέλης: Το ότι προσφέρω στην δύσκολη την ώρα, το σωσίβιο που χρειάζεται κάποιος να σωθεί, ηθικό, οικονομικό, ό,τι και αν είναι αυτό. Το κέρδος το δικό μας,

το κέρδος επαναλαμβάνω των επαγγελματιών ασφαλιστών, είναι αυτό. Στη δύσκολη την ώρα, εμείς είμαστε εκεί για να βοηθήσουμε τον κόσμο όταν οι τράπεζες, γείτονες, ή συγγενείς αδυνατούν, δεν θέλουν ή δεν μπορούν να στηρίξουν.

Συνεντευκτής: Πολύ ωραία. Από την άλλη πλευρά;

Βαγγέλης: Τι εννοείτε;

Συνεντευκτής: Ποιος πιστεύεται ότι είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος, όταν ασκείται τα καθήκοντά σας τα επαγγελματικά; Ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιλαμβάνεστε πώς αντιμετωπίζεται;

Βαγγέλης: Θα έλεγα, μετά από σκέψη στην ερώτησή σας, ότι ένας κίνδυνος που νιώθω έτσι, με κάνει να νιώθω αυτή η ερώτηση που μου υποβάλλετε, είναι ο ηθικός κίνδυνος θα έλεγα. Ο κίνδυνος του να ξεφύγει κάτι στη σχεδίαση, στη δημιουργία του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και εννοώ των ασφαλιστικών καλύψεων, κάτι να μην ασφαλίσουμε σωστά. Να υπερεκτιμήσουμε ή να υποτιμήσουμε αξίες και ασφαλισμένα κεφάλαια. Να μην προβλέψουμε κάτι και να αφήσουμε έξω από τις ασφαλιστικές καλύψεις του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και αυτό στη δύσκολη την ώρα, στην ώρα δηλαδή της ζημιάς, γιατί αυτή είναι η δύσκολη ώρα, η ώρα του επερχόμενου κινδύνου, εμείς να μην έχουμε σκεφτεί κάτι και να το έχουμε αφήσει από έξω. Τι εννοώ απέξω με απλά λόγια; Ανασφάλιστο, ακάλυπτο. Αυτό δεν σας κρύβω ότι είναι, ο ηθικός κίνδυνος είναι, το άγχος που νιώθουμε, που νιώθει ένας ηθικός επαγγελματίας. Ένας καλός επαγγελματίας και νομίζω ότι αυτό είναι, αυτή την αγωνία θα έλεγα τι νιώθει κάθε καλός επαγγελματίας, είτε είναι οικοδόμος που κτίζει ένα σπίτι να μη του ξεφύγει κάτι, είτε είναι ο πολιτικός μηχανικός ή ο αρχιτέκτονας που χτίζει μία τεράστια γέφυρα. Σε ένα σεισμό να αντέξει, αυτή είναι η αγωνία του. Έτσι; Να μην πάει κάτι στραβά. Να μην του ξεφύγει κάτι. Ένας χειρουργός να κάνει καλά τη δουλειά του και ένας καλός ασφαλιστής πάλι, να δομήσει ένα καλό συμβόλαιο το οποίο να αντέξει σε όλες τις αντίξοες συνθήκες και σε όλες τις απρόβλεπτες συνθήκες!

Συνεντευκτής: Από αυτήν την οπτική όμως, πως θα αξιολογούσατε έναν ασφαλιστή όποιος εν γνώσει του θα έθετε τα προσωπικά του συμφέροντα έναντι εκείνων του πελάτη του;

Βαγγέλης: Ενώ είναι, θα μπορούσε κάλλιστα να σταθεί ως προϊόν κουβέντας μέσα από ερώτηση και απάντηση δηλαδή, μέσα από έναν οποιοδήποτε

διάλογο, θα έλεγα ότι δεν είναι κάτι το οποίο θα ήθελα εγώ προσωπικά να ασχοληθώ ούτε καν να συζητήσω. Δηλαδή να τοποθετηθώ. Δεν μπορώ να σκεφτώ κάτι τέτοιο δεν υπάρχει. Είναι αυτό που λέει, ουδέν σχόλιον. Δεν θέλω να το σχολιάσω καν αυτό.

Συνεντευκτής: Επειδή μου είπατε προηγουμένως ότι έχετε δικό σας γραφείο ασφαλιστικών συμβούλων, άρα έχετε και τη θέση του μάνατζερ.

Βαγγέλης: Βεβαίως.

Συνεντευκτής: Αυτής της εταιρείας.

Βαγγέλης: Και του διευθυντού αυτής της εταιρείας.

Συνεντευκτής: Ναι και του διευθυντού και του μάνατζερ. Πόσο σημαντική λοιπόν θα χαρακτηρίζατε τη συμβολή σας, αν θέλετε να μου απαντήσετε έχοντας στο μυαλό σας και την τωρινή σας δραστηριότητα, αλλά έχοντας και στο μυαλό σας ενδεχομένως τον μάνατζερ που είχατε όταν ήσασταν ασφαλιστής. Πόσο σημαντικό ρόλο παίζει ένας μάνατζερ στην ορθή, ώστε να διαφυλάξει και να διατηρήσει μία ορθή επαγγελματική δραστηριότητα, των ασφαλιστών του.

Βαγγέλης: Θα (.) γιατί όχι θα το τολμήσω να σας πω ότι ένας καλός μάνατζερ, μπορεί να κατευθύνει σωστά και να απογειώσει τους ανθρώπους του και ένας μάνατζερ που δεν θα τα καταφέρει, ένας ελλειμματικός μάνατζερ, μπορεί να αποπροσανατολίσει τους ανθρώπους του και να φέρει τα εντελώς αντίθετα αποτελέσματα, να τους εκτρέψει εντελώς. Κατά κυριολεξία. Νομίζω ότι.

Συνεντευκτής: Άρα νομίζετε ότι (διακοπή)

Βαγγέλης: Επιτρέψτε μου, νομίζω ότι δεν διαφέρει ένας καλός μάνατζερ από έναν όχι τόσο καλό μάνατζερ, γιατί όχι από έναν πατέρα, ο όποιος, τολμώ να το πω αυτό, δεν διαφέρει, που δεν κατευθύνει καλά τα παιδιά του, που δεν φροντίζει δεν είναι δίπλα τους, δεν τα νουθετεί σωστά. Δεν νομίζω να υπάρχει διαφορά. Βέβαια είναι άλλο το πατρικό επίπεδο και άλλο το επαγγελματικό επίπεδο. Αλλά και στα δύο χρειάζεται νουθεσία. Και στα δύο χρειάζεται εποπτεία, ενδιαφέρον, ηγεσία. Γιατί και ένας πατέρας και ένας μάνατζερ πρέπει να διαθέτουν ηγετικό προφίλ, το leadership που λέμε. Αν δεν το έχει ένας πατέρας δεν οδηγεί καλά την οικογένειά του κι αν δεν το έχει ένας μάνατζερ σίγουρα το καράβι το ρίχνει έξω.

Συνεντευκτής: Πιστεύετε ότι ένας κακός μάνατζερ θα μπορούσε να αποπροσανατολίσει έναν καλό, ηθικό ασφαλιστή; Μπορεί να φτάσει μέχρι εκεί ένας

κακός μάνατζερ; Έχει τη δύναμη να επηρεάσει την ηθικότητα ενός ασφαλιστή;

Βαγγέλης: Την ηθική ενός ανθρώπου δεν είναι ικανός να την επηρεάσει κανένας! Μπορεί να τον βλάψει για λίγο, αλλά θα είναι πρόσκαιρο. Ναι θα τον αποπροσανατολίσει. Ναι θα τον εκτρέψει. Ναι μπορεί να του ενοχλήσει το μυαλό του, τη ρότα του, αλλά στο τέλος θα υπερισχύσει το αξιακό σύστημα του όποιου επαγγελματία. Είτε λέγεται ασφαλιστής, είτε οποιοσδήποτε άλλος καριερίστας και αν είναι αυτός. Δεχόμενος μια κακή προτροπή από έναν κακό επαγγελματία, από έναν κακό μάνατζερ σύμβουλο.

Συνεντευκτής: Σε αυτό που λέτε, πως πιστεύεται ότι λειτουργεί η ηλικία του ασφαλιστή;

Βαγγέλης: (.) **Εε** (.) Μπορείτε να γίνετε λίγο πιο σαφής;

Συνεντευκτής: Πιστεύετε ότι η ηλικία του ασφαλιστή που θα δεχτεί την επιρροή ενός μάνατζερ, καθορίζει τον αν θα επηρεαστεί ή όχι;

Βαγγέλης: Σας είπα και προηγουμένως. Υπερισχύει το αξιακό σύστημα του καθενός. Σίγουρα για έναν μικρότερο σε ηλικία θα ήταν πιο εύκολο να αποπροσανατολιστεί αλλά θα είναι για λίγο αν είναι ηθικός.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Αν δεν παίζει ρόλο η ηλικία, πιστεύεται ότι παίζει το φύλο; Διαφοροποιείται δηλαδή η ηθικότητα της συμπεριφοράς μεταξύ γυναικών και ανδρών;

Βαγγέλης: Έχω δει άνδρες με χαμηλό αξιακό σύστημα, έχω δει και γυναίκες. Η μόνη διαφορά είναι ότι οι άνδρες το κάνουν πιο απροκάλυπτα. Οι γυναίκες φέρονται πιο πονηρά και υποχθόνια θαρρώ.

Συνεντευκτής: Άρα δεν θα κάνατε κάποια διάκριση με βάση το φύλο;

Βαγγέλης: Όχι. Θα ήταν νομίζω άστοχη. Σε κάθε περίπτωση επαναλαμβάνω υπερισχύει το αξιακό σύστημα του καθενός. Δεν μπορώ να πω ότι παίζει ρόλο σε αυτό το φύλο.

Συνεντευκτής: Οκ. Κατάλαβα. Εσείς έχετε νιώσει ποτέ, ως ασφαλιστής τώρα μιλάμε, πίεση όχι απαραίτητα από τον μάνατζερ, από συνεργάτες εντός του γραφείου σας ή από ανταγωνιστές συναδέλφους, για μία επιτυχημένη πώληση, υποβαθμίζοντας όμως παράλληλα τα συμφέροντα του πελάτη; Έχετε νιώσει ποτέ μία τέτοια πίεση;

Βαγγέλης: Μπορείτε να γίνετε πιο συγκεκριμένος, γιατί νιώθω ότι είναι 2-3 έννοιες λιγάκι (.)

Συνεντευκτής: Αν έχετε νιώσει ποτέ πίεση (διακοπή)

Βαγγέλης: Να τα πάρουμε ένα – ένα. Ναι αν έχω.

Συνεντευκτής: Από συνεργάτες σας, είτε μιλάμε εντός γραφείου, είτε για ανταγωνιστές, οι οποίοι σας ώθησαν στο να κάνετε μία επιτυχημένη πώληση, παραβλέποντας ή υποβαθμίζοντας τα συμφέροντα του πελάτη. Δηλαδή σας έχει δημιουργηθεί ποτέ πίεση για επιτυχία;

Βαγγέλης: Α μάλιστα. Αν δηλαδή το παρακινητικό πεδίο το οποίο δρα, λέτε, λειτουργεί κάποιες φορές τόσο έντονα; Αυτό με ρωτάτε; Τόσο έντονα.

Συνεντευκτής: Που να;

Βαγγέλης: Που να με αναγκάσει να οδηγηθώ σε μία πώληση που δεν πιστεύω; Να βρεθώ σε μία πώληση, αυτό εννοείτε;

Συνεντευκτής: Ναι, ναι.

Βαγγέλης: Να οδηγηθώ σε μία πώληση, παραβλέποντας ότι αν και εφόσον την επιτύχω (.) κατά πρώτον μία πώληση, του οποιουδήποτε ασφαλιστικού προϊόντος δεν είναι ποτέ επισφαλής για τον πελάτη. Μπορεί να μην είναι, μπορεί να μην είναι τόσο, από πλευράς προτεραιότητας και μόνον έτσι αναγκαία να γίνει, αλλά επισφαλής αυτή καθεαυτή ως ασφαλιστικό προϊόν ποτέ δεν είναι για έναν πελάτη. Το αν χρησιμοποιήσει όμως κάποιος, γιατί αυτό καταλαβαίνω από την ερώτησή σας, ανορθόδοξες μεθόδους, ανορθόδοξο τρόπο για να επιτύχει την πώληση, αυτό πάλι, όχι δεν θα το έκανα. Γιατί αυτό έρχεται πάλι και χτυπάει, αντικρούει στον κώδικα αξιών που έχει ο κάθε επαγγελματίας. Το να έχεις πιεστεί σαφέστατα γιατί δεν ζούμε σε ιδανικά περιβάλλοντα. Ούτε μεγαλώσαμε σε ιδανικά περιβάλλοντα. Τώρα, το σήμερα, το αύριο το επιχειρηματικό γίγνεσθαι, το επιχειρηματικό περιβάλλον πάντα έχει αντίξοες συνθήκες και γιατί όχι και συνθήκες που μπορεί να στρεβλώσουν τα πράγματα στα οποία έχεις προσαρμοστεί. Σημασία όμως, έχει ο καθένας πόσο επιτρέπει σε αυτές τις στρεβλώσεις να επηρεάζουν τις πρακτικές του, τον τρόπο του και τον κώδικα ηθικής του. Πάντα πρέπει να αναπροσαρμόζεις τον εαυτό σου, βάσει του κώδικα ηθικής σου.

Συνεντευκτής: Πολύ ωραία. Γενικά λοιπόν, από ό,τι καταλαβαίνω, έχετε ένα αξιακό σύστημα το οποίο σας καθοδηγεί. Έχετε όμως νιώσει στην καριέρα σας να σας οδηγεί περισσότερο η προοπτική του κέρδους και αναφέρομαι γενικότερα. Σαν προοπτική, κέρδος. Να σας οδηγεί περισσότερο σε μία πώληση, από το τι χρειάζεται ο πελάτης.

Βαγγέλης: (..) Περισσότερο από όσο το χρειάζεται ο πελάτης; (.) Εννοείται ότι να με οδηγήσει να κάνω την πώληση η σκέψη του κέρδους;

Συνεντευκτής: Του κέρδους. Δηλαδή στην ισορροπία του κέρδους-συμφέρον πελάτη.

Βαγγέλης: Ενώ στην ουσία ναι, ενώ στην ουσία ο πελάτης να μην το χρειάζεται; Να μην το χρειάζεται αυτό το προϊόν; Τι ακριβώς με ρωτάτε; Μπορείτε να γίνετε πιο σαφής; Ποιος συγκεκριμένος;

Συνεντευκτής: Εννοώ, στην ισορροπία μεταξύ κέρδους προσωπικού και συμφέρον πελάτη, να γέρνει πιο πολύ στο κέρδος. Ανεξάρτητα τώρα αν σημαίνει υποβάθμιση συμφέροντος του πελάτη η κατάλυση των συμφερόντων του πελάτη.

Βαγγέλης: Όχι, είμαι κάθετος. Και μπορεί να ακούγεται έτσι πολύ ιδανικό αν θέλετε ως απάντηση. Η απάντηση η οποία με συμφέρει αν θέλετε να το πω έτσι Αλλά ναι, απαντώ κάθετα. Πάνω από όλα για το συμφέρον του πελάτη. Είναι ο κανόνας. Τέλος. Και ξέρετε κάτι; Ένας επαγγελματίας που έχει αξιακό, διέπεται, διακατέχεται από σύστημα αξιών κανόνων ηθικής ότι κάνει δεν το κάνει πρώτα για τον πελάτη του, το κάνει πρώτα για τον δικό του κώδικα ηθικής και μέσα από τον δικό του κώδικα ηθικής, κερδίζουν όλοι. Ποιος; Ο πρώτος άμεσος που επωφελείται από τον κώδικα ηθικής ενός καλού επαγγελματία είναι ο πελάτης, ο καταναλωτής. Όχι, δεν θα το έκανα ποτέ! Και αυτό για να κοιμάμαι ήσυχος και κυρίως για να αντλώ δύναμη να συνεχίσω και να συνεχίζω γιατί κάνουμε ένα πάρα πολύ δύσκολο επάγγελμα. Η επικοινωνία είναι που χρειαζόμαστε, να έχουμε μια καλή επικοινωνία, εντονότατη επικοινωνία με τους πελάτες. Τα ναι σου δίνουν δύναμη, τα όχι όμως σου αφαιρούν ενέργεια, σου αφαιρούν πάρα πολύ δύναμη, πάρα πολύ ενέργεια, που σημαίνει ότι εσύ πρέπει να είσαι αυτοτροφοδοτούμενος και πρέπει να επενδύεις στην καλή σου ψυχολογία. Άρα ό,τι κάνεις το κάνεις για να αισθάνεσαι πρώτα εσύ δυνατός και καλά μέσα σου, ούτως ώστε να συνεχίζεις να αντλείς δύναμη από μέσα σου,

προκειμένου να συνεχίσεις να κάνεις αυτό που πρέπει να κάνεις.

Συνεντευκτής: Πιστεύετε πως η οικονομική κρίση, έρχεται λίγο να ταράξει τα θεμέλια, αυτά που μου λέτε; Δηλαδή, πιστεύετε ότι η οικονομική κρίση ευνοεί την προώθησή προσωπικών συμφερόντων;

Βαγγέλης: Ξέρετε κάτι; Στην οικονομική κρίση, επειδή αυτά καθαυτά τα προϊόντα έρχονται να καλύψουν και να κλείσουν τρύπες που ανοίγουν, που ανοίγει η οικονομική κρίση, όπως τα λέτε, κατά κυριολεξία, όχι και εδώ πάλι πρυτανεύει το συμφέρον του πελάτη. Διότι στην κρίση αναδεικνύεται περισσότερο ο ρόλος μας και αφού αναδεικνύεται περισσότερο ο ρόλος μας, μέσα από την πολλαπλότητα των επαφών μας, μέσα από τη μεγαλύτερη ανάγκη κι αναγκαιότητα που προκύπτει από την οικονομική κρίση και δημιουργεί η οικονομική κρίση, έχουμε περισσότερες δουλειές οι καλοί επαγγελματίες. Οπότε δεν χρειάζεται να παρασυρθούμε από την όποια οικονομική κρίση που λέτε, για να μην κοιτάξουμε το συμφέρον του πελάτη και να κοιτάξουμε το δικό μας. Πολλαπλασιάζονται οι δουλειές μας. Στην κρίση. Γιατί; Επαναλαμβάνω, γιατί η κρίση αναδεικνύει το ρόλο μας περισσότερο. Αναδεικνύοντας το ρόλο μας περισσότερο, σημαίνει ότι έχουμε περισσότερες πιθανότητες επικοινωνίας, άρα περισσότερη πιθανότητες επιτυχών πωλήσεων.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα.

Βαγγέλης: Δεν ξέρω αν έγινα αντιληπτός τι ακριβώς θέλω να πω.

Συνεντευκτής: Όχι, όχι. Γίνατε. Το κατάλαβα.

Βαγγέλης: Δεν χρειάζεται. Από μόνη της η κρίση βοηθά στο να αποτραπεί κάτι τέτοιο. Οπότε γιατί να σκεφτούμε.

Συνεντευκτής: Κράτα τους καλούς επαγγελματίες.

Βαγγέλης: Α καλά δεν το συζητάω ! Χωρίζει. Έλεγε κάποιος, ο δικός μου μέντορας, ένας εκπληκτικά καταξιωμένος μάνατζερ, ηγέτης και ένας πάρα πολύ θα έλεγα πλούσιος άνθρωπος έλληνας μεγάλος, έλεγε ότι η κρίση ξεχωρίζει τα μωρά από τα παλικάρια. Και πραγματικά είναι έτσι. Ή καλύτερα στην κρίση, ή τοποθέτησε ή εξαφανίζεσαι.

Συνεντευκτής: Θα ήθελα λίγο τώρα να εστιάσω καθαρά στην σχέση που αναπτύσσετε εσείς σαν ασφαλιστής με τον πελάτη.

Βαγγέλης: Ναι.

Συνεντευκτής: Πόση ελευθερία αντιλαμβάνεστε πως έχετε όταν είστε σε επαφή με τον πελάτη; Και ελευθερία, για να γίνω πιο συγκεκριμένος, αναφέρομαι ενδεχομένως στον έλεγχο που υπάρχει, στην εποπτεία που υπάρχει στη δράση σας. Όταν μιλάτε με έναν πελάτη.

Βαγγέλης: Τι εννοείτε στη δράση μου;

Συνεντευκτής: Και του προτείνετε ένα προϊόν.

Βαγγέλης: (.) Νομίζω ότι τα συναισθήματα είναι τόσο όσο. Τι σημαίνει το τόσο όσο. Είναι δούναι και λαβείν. Αν αισθάνομαι καλά, αισθάνεται καλά. Αν αισθάνεται καλά του το έχω δημιουργήσει εγώ. Αισθάνεται αυτός καλά κάπου έχω συμβάλει κάπου έχω συνδράμει και εγώ.

Συνεντευκτής: Συγνώμη που διακόπτω, νιώθω ότι δεν έχω γίνει αντιληπτός. **Βαγγέλης:** Ναι.

Συνεντευκτής: Αναφέρομαι ουσιαστικά, όταν μιλάτε με έναν πελάτη και του προτείνετε ένα προϊόν, πόση ελευθερία νιώθετε πως έχετε, ώστε να του προτείνετε κάτι που να μην τον συμφέρει τόσο; Δηλαδή.

Βαγγέλης: Είπαμε αυτό δεν υφίσταται! Δεν υφίσταται! Δηλαδή..

Συνεντευκτής: Γενικότερα σαν επάγγελμα θεωρείται όμως ότι υπάρχουν, είναι ελαστικά τα όρια της εποπτείας στη σχέση μεταξύ ασφαλιστή και πελάτη;.

Βαγγέλης: Τα όρια της εποπτείας απ' όπου εννοείτε; Από την πολιτεία; Αυτό εννοείτε;

Συνεντευκτής: Από το θεσμικό πλαίσιο.

Βαγγέλης: Από το θεσμικό πλαίσιο. Ναι βεβαίως. Βεβαίως. Όπως συμβαίνει σε πάρα πολλά επαγγέλματα, τα οποία δεν είναι εύκολο να εποπτεύονται και αυτά είναι τα επαγγέλματα του τριτογενούς τομέα, έτσι; Του τομέα παροχής υπηρεσιών. Είναι πολύ δύσκολο να εποπτεύονται βεβαίως.

Συνεντευκτής: Ωραία. Τελειώνοντας λίγο αυτό το κομμάτι, θα ήθελα να μου κάνετε εσείς, να μου βάλετε ας πούμε μία επικεφαλίδα, ποιο θεωρείτε το μεγαλύτερο προσόν για έναν ασφαλιστή ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη και από την άλλη ποιος είναι ο μεγαλύτερος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτό;

Βαγγέλης: Ποιο είναι; πως είπατε; Ποιο είναι;

Συνεντευκτής: Ποιο είναι το μεγαλύτερο προσόν για έναν ασφαλιστή ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη και από την άλλη ποιος είναι ο μεγαλύτερος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτό.

Βαγγέλης: Το μεγαλύτερο προσόν όπως σας ξαναείπα, αγαπητέ μου, είναι ο κώδικας ηθικής που διαθέτει ο καθένας. Δεν υπάρχει κάτι άλλο. Και η δεύτερη ερώτηση είναι ο κίνδυνος για να ξεφύγει;

Συνεντευκτής: Να ξεφύγει από το συμφέρον του.

Βαγγέλης: Με τον ίδιο τρόπο ακριβώς, αν δεν υφίσταται ο κώδικας ηθικής, είναι δεδομένο ότι θα ξεφύγει. Είναι πάρα πολύ απλό.

Συνεντευκτής: Δεν πιστεύετε ότι ένα αξιακό σύστημα μπορεί να προσβληθεί από κάτι εξωτερικό;

Βαγγέλης: Το μεγαλύτερο προσόν αγαπητέ είναι ο αυτοσεβασμός. Αν έχεις αυτοσεβασμό, αν έχεις αυτοσεβασμό θα σεβαστείς και τον απέναντι σου. Δηλαδή τον πελάτη σου. Αν έχεις έλλειψη αυτοσεβασμού, δεν υπάρχει αυτοσεβασμός, το μόνο βέβαιο είναι ότι θα κάνεις λάθη, είτε άνδρας υπό το καθεστώς της οικονομικής κρίσης, είτε έδρας υπό το καθεστώς οικονομικής ευημερίας.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Πολύ ωραία. Για να μπούμε λίγο και στο κλίμα των ημερών.

Βαγγέλης: Ναι.

Συνεντευκτής: Με ποιον τρόπο πιστεύετε ότι θα συμβάλει στη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη, η θέσπιση μίας νομικής υποχρέωσης περί αποκάλυψης της προμήθειας;

Βαγγέλης: (..) Πόσο θα συμβάλει;

Συνεντευκτής: Ναι.

Βαγγέλης: Πόσο θα συμβάλει σε τι , συγνώμη;

Συνεντευκτής: Στη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη.

Βαγγέλης: Στη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη (..) Δεν ξέρω πόσο μπορεί

να συμβάλει η αποκάλυψη της αμοιβής του ασφαλιστικού συμβούλου.

Συνεντευκτής: Υπό την έννοια ότι δεν θα μπορεί ένας ασφαλιστικός σύμβουλος να εκμαιεύσει μία μεγαλύτερη προμήθεια, για να το τοποθετήσω έτσι.

Βαγγέλης: Κοιτάξτε. Οι προμήθειες είναι συγκεκριμένες. Και νομίζω ότι είναι πάρα πάρα πολύ λογικές, διότι οι προμήθειες π.χ. που έχουν τα χρηματοοικονομικά, συνταξιοδοτικά προγράμματα σχεδόν είναι άπαξ μία φορά και τέλος. Ενώ έχεις την υποχρέωση αυτόν τον πελάτη να τον σερβίρεις, έχεις την υποχρέωση για το after sale service για τα επόμενα 25-30-35 χρόνια που έχει αγοράσει αυτό το συνταξιοδοτικό, αν και εφόσον δεν έχει κάνει και κάποιο άλλο προϊόν μαζί σου. Άρα, η εφάπαξ αμοιβή σου, αν th διαιρέσεις διά 30, δεν νομίζω να είναι υπέρ του δεόντως έτσι μεγάλη. Όσον αφορά, βέβαια πάλι δε ξέρω αν απαντώ στην ερώτηση σας.

Συνεντευκτής: Όχι, όχι μια χαρά είστε.

Βαγγέλης: Εάν αυτή, αν αυτό είναι το ερώτημα σας. Δεν νομίζω να προασπίζει ή να μην προασπίζει τα συμφέροντα του πελάτη η αποκάλυψη. Δηλαδή το να αποκαλύψω εγώ αν παίρνω 100 1000 € αμοιβή ενός συγκεκριμένου συμβολαίου που απομειώνει ή που προασπίζει, υποστηρίζει τα συμφέροντα του πελάτη; Δεν νομίζω. Θα μπορούσε όμως το ερώτημα, επιτρέψτε μου να σας πω, ότι το ερώτημα θα μπορούσε να γίνει ως εξής. Πόσοι θα έχουν τη δυνατότητα μπροστά σε έναν πελάτη να πουν, να τολμήσουν να πουν, ευθαρσώς και να γράψουν την αμοιβή τους πάνω στον πελάτη και να την υποστηρίξουν με τη σκηνική τους παρουσία, με το βάρος των γνώσεων τους, με το επίπεδο της επικοινωνίας τους, με το επίπεδο του σέρβις που πρόκειται να ακολουθήσει, που θα ακολουθήσει, που θα γεύεται και θα απολαμβάνει ο πελάτης. Αυτά θα είναι τα δύσκολα για τους επαγγελματίες συμβούλους, κάποια στιγμή αν και εφόσον θεσπιστεί αυτό ως μετρό και όχι τόσο δεν θα θίγεται το συμφέρον του πελάτη.

Συνεντευκτής: Αυτό που μου λέτε όμως, κατά κάποιον τρόπο, προασπίζει τα συμφέροντα του πελάτη. Υπό την έννοια, ότι θα είναι σε θέση να ερμηνεύσει καλύτερα ποιον έχει απέναντί του.

Βαγγέλης: Αααα αυτό είναι. Αν το ρωτάτε με αυτό το σκεπτικό, βεβαίως. Γιατί.

Συνεντευκτής: Εσείς με οδηγήσατε σε αυτό το σκεπτικό.

Βαγγέλης: Ναι, ναι. Χαίρομαι γιατί αν σας κάνει, χαίρομαι που σας οδήγησα σε αυτό το σκεπτικό. Γιατί νομίζω ότι και αυτό είναι και το καλύτερο. Με λίγα λόγια, όταν έχω απέναντί μου έναν δυνατό καλό επαγγελματία, και η αμοιβή του μπορεί να ακουστεί κάπως αρκετή, βαριά θα το έλεγα σε εισαγωγικά, σημασία έχει τι έχει κάνει για αυτό. Πόσο έχει αποδείξει ότι αξίζει μία τέτοια αμοιβή. Αν αυτό συνάδει και με τα συμφέροντα του πελάτη, δεν ξέρω αν δίνουμε καλή απάντηση.

Συνεντευκτής: Για να καταλάβω το συλλογισμό σας. Πιστεύετε ότι δεν θα βελτιώσει τόσο τα συμφέροντα του πελάτη, αλλά θα βελτιώσει τον ίδιο τον ασφαλιστή. Την ποιότητα του.

Βαγγέλης: Βεβαίως! Βεβαίως. Γιατί θα τον αναγκάσει να είναι πάρα πολύ σοβαρός, πολύ πιο σοβαρός, σωστός, ούτως ώστε να δικαιολογεί το όποιο ύψος αμοιβής εκείνη την ώρα μαθευτεί μπροστά στον πελάτη του.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Πέραν αυτής της υποχρέωσης, πιστεύετε ότι γενικότερα είναι σημαντική η θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και πολιτικών για τη δραστηριότητα του ασφαλιστικού συμβούλου; Να ισχυροποιηθεί το θεσμικό πλαίσιο ή ο παρών οργανωσιακός κώδικας;

Βαγγέλης: Να σας πω κάτι; καμιά φορά, όχι καμιά φορά, από καταβολής κόσμου, ο τύπος έτρωγε την ουσία. Ποτέ η πολύ γραφειοκρατία δεν βοηθούσε στη δημιουργία πολλών και καλών πραγμάτων. Η γραφειοκρατία. Από την άλλη ο φόβος φυλάει τα έρμαια. Νομίζω ότι όλα είναι μία ισορροπία. Μέσα από ισορροπημένες μεθόδους, νομίζω ότι οι όποιες δυσκολίες μόνο για καλό, σε καλό θα οδηγήσουν και όχι σε κακό.

Συνεντευκτής: Άρα αν σας έδινε κάποιος τη δυνατότητα με ένα μαγικό ραβδάκι να αλλάζατε το οτιδήποτε στο επάγγελμα, ώστε να προστατεύονται τα συμφέροντα του πελάτη, με αυτόν τον άξονα, τι θα κάνατε; Θα κάνατε κάτι; Τι θα επιλέγατε;

Βαγγέλης: (..) Αυτό που το οποίο θα έκανα και δεν θα το έκανα σαν πολίτης ή σαν επαγγελματίας αυτόνομα, αλλά σαν θεσμικό όργανο, σαν εκπρόσωπος της πολιτείας, θα δημιουργούσα έναν Τειρεσία. Όπως υπάρχει ο οικονομικός Τειρεσίας, ο οποίος βρίσκεται εκεί για να δώσει όλα τα οικονομικά στοιχεία τα καλά ή τα κακά κάποιου

καταναλωτή, οποιουδήποτε πολίτη, καλό θα ήταν να υπήρχε και ένας Τειρεσίας, ο οποίος να είχε μέσα το βιογραφικό, το certificate, ένα πιστοποιητικό δηλαδή (.) τι να σας πω (.) κάτι, ένα σύστημα, το οποίο να αξιολογούσε την επαγγελματική μας πιστότητα. Όχι τόσο την επαγγελματική μας ικανότητα, όσο την επαγγελματική μας ηθική. Το οτιδήποτε δηλαδή θα έβαινε αντίθετα στην επαγγελματική ηθική, αυτό κάπου να σημειωνόταν. Αυτό θα είχε γλιτώσει πάρα πολύ και πάρα πολλά πράγματα, καταστάσεις άσχημες.

Συνεντευκτής: Άρα ουσιαστικά να υπήρχε για τον κάθε ασφαλιστή μία μνήμη.

Βαγγέλης: Ένα μητρώο τύπου Τειρεσία.

Συνεντευκτής: Τι έχει κάνει;

Βαγγέλης: Βεβαίως. Γιατί υπάρχουν άνθρωποι που πραγματικά έχουν λαβώσει το χώρο και όχι μόνο δεν φεύγουν από το χώρο αλλά επισκέπτονται και γυρίζουν γύρω γύρω την αγορά, από εταιρία σε εταιρία, αμαυρώνοντας το θεσμό, πληγώνοντας πελάτες, λαβώνοντας ηθικά και οικονομικά πελάτες και στο τέλος την πληρώνουν όπως πάντα οι καλοί επαγγελματίες.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα.

Βαγγέλης: Καλά, βέβαια θα μου πείτε ποιος χώρος δεν έχει και τους κακούς του έτσι; Ποιος χώρος δεν έχει τους κακούς του;

Συνεντευκτής: Σαφώς. Πιστεύετε ότι με ένα τέτοιο μέσο, θα μπορούσε ίσως να λειτουργήσει πιο έντονα ο ανταγωνισμός στην αγορά, προς όφελος του πελάτη;

Βαγγέλης: Ο ανταγωνισμός προς όφελος του πελάτη; Τι εννοείτε; Μπορείτε να γίνετε πιο σαφής;

Συνεντευκτής: Ναι. Εννοώ, εάν το μέτρο που προτείνετε με τον ας πούμε ασφαλιστικό Τειρεσία, μπορεί να λειτουργήσει συμπληρωματικά προς τον έντονο ανταγωνισμό που υφίσταται στην αγορά.

Βαγγέλης: Νομίζω ότι θα έθετε εμπόδιο. Δεν δεν θα λειτουργούσε συμπληρωματικά. Δυστυχώς ο ανταγωνισμός που υπάρχει στην ασφαλιστική αγορά είναι ήδη πολύ έντονος και κάτι τέτοιο οδηγεί πολλούς ασφαλιστές και εταιρείες γενικότερα, όχι

μόνο ασφαλιστές, να κινούνται κατά του πελάτη. Πιστεύω ότι ένα αυστηρό νομοθετικό μέτρο θα μπορούσε να περιορίσει τις βλαπτικές προεκτάσεις του και να τον διατηρήσει σε επίπεδο (.) προαγωγής και αύξησης της καλής εργασίας.

Συνεντευκτής: Ναι οκ. Κατάλαβα.

Βαγγέλης: Πάντως, το ευχάριστο είναι και το λέω με μεγάλη βεβαιότητα αυτό που σας λέω, κατηγορηματικά δηλαδή, ότι δηλαδή αυτό που συνέβαινε κάποτε και πριν 10 χρόνια, δεν μιλάω πριν 20 πριν 30. Μιλάμε πριν 20 πριν 30 ήταν το κάτι άλλο αυτό το οποίο συνέβαινε. Ότι όσο προχωρά ο καιρός, δυσκολεύουν τα πράγματα, εξετάσεις στην Τράπεζα της Ελλάδος. Θρανία, 20 ώρες στο σχολείο κάθε χρόνο για επαναπιστοποίηση. Όσο δυσκολεύει το πράγμα το θεσμικό νομικό εποπτικό, έλεγχος, νομίζω ότι τα πράγματα βαίνουν από το καλό στο καλύτερο και θα συνεχίσουν να βαίνουν από το καλό στο καλύτερο.

Συνεντευκτής: Αυτό ήθελα να σας ρωτήσω τώρα. Άρα αν καταλαβαίνω καλά η άποψή σας για το μέλλον του επαγγέλματος ποιο είναι;

Βαγγέλης: Η καλύτερη!! Είναι η καλύτερη! Είναι η καλύτερη. Και είναι η καλύτερη γιατί τουλάχιστον για το χώρο της Ελλάδας, αυτό το οποίο γίνεται αυτή την ώρα με την απόφαση της κυβέρνησης και του υπουργού μας του κύριου Κατρούγκαλου, πιστεύει ότι μπορεί με τον τρόπο αυτόν να ανταπεξέλθει και να δώσει λύση. Δεν θα δώσει λύση. Το σύστημα πάλι θα στουμπώσει. Ένα υγιές ασφαλιστικό σύστημα έχει τρεις πυλώνες. Το δικό μας το σύστημα παίζει μόνο με τον ένα. Ακουμπά μόνο στον έναν. Δεν γίνεται αν δεν έχει και την αρωγή του ιδιωτικού τομέα. Δεν θα βγει! Είναι ήδη τελειωμένο. Είναι ήδη φραγμένο. Είναι ήδη αποτυχημένο, πριν καν ξεκινήσει.

Συνεντευκτής: Πριν σας αποδεσμεύσω και σας ευχαριστήσω για το χρόνο που μου αφιερώσατε μία τελευταία ερώτηση θέλω να σας κάνω. Επειδή εμμείναμε για τη μεγαλύτερη διάρκεια της συνέντευξης, στο κομμάτι του ασφαλιστή ως επαγγελματία. Υπάρχει κάτι που θέλετε να αλλάξει από την πλευρά του πελάτη;

Βαγγέλης: Δεν το κατάλαβα αυτό συγνώμη; Την ερώτησή σας.

Συνεντευκτής: Θα έπρεπε να αλλάξει κάτι από την πλευρά του πελάτη σε σχέση

ασφαλιστή πελάτη; Είπαμε τα κακώς κείμενα του ασφαλιστή. Θα μπορούσε να αλλάξει κάτι από την πλευρά του πελάτη και να βελτιωθεί η σχέση;

Βαγγέλης: (.) Για να αλλάξει κάτι από την πλευρά του πελάτη, πρέπει να τον βοηθήσουμε εμείς. Εμείς πρέπει να αλλάξουμε για να αλλάξει η όποια στάση του πελάτη. Εμείς είμαστε υποχρεωμένοι να αλλάξουμε με ό,τι αυτό συνεπάγεται.

Συνεντευκτής: Άρα με λίγα λόγια....

Βαγγέλης: την κάθε φορά.

Συνεντευκτής: Άρα ο πελάτης έχει πάντα δίκιο; Δεν θα βρεθεί ποτέ περίπτωση που.

Βαγγέλης: Όχι δεν είναι έτσι. Δεν είναι έτσι. Αλλά τα πάντα είναι θέμα διαχείρισης. Σαφώς και ο πελάτης δεν έχει πάντα δίκιο. Έτσι; Γιατί ο πελάτης, ο ασφαλιστής όταν βγάζει τον σκούφο του ασφαλιστή και μπαίνει σε ένα σουπερμάρκετ, εκείνη τη στιγμή φορά το σκούφο του καταναλωτή. Έτσι; Αλλάζουμε σκούφους στην καθημερινότητά μας, στη ζωή μας. Τα πάντα έχουν να κάνουν λοιπόν με το πώς διαχειριζόμαστε τις ανθρώπινες σχέσεις. Δεν είναι ότι ο πελάτης πάντα έχει δίκιο. Σημασία έχει πως το διαχειριζόμαστε εμείς. Πόσο βοηθάμε τον πελάτη να καταλάβει πόσο δίκιο έχει ή δεν έχει. Ή πως πρέπει με διαφορετικό τρόπο να χειριστεί ή να δεχθεί ή να αποδεχθεί κάποια πράγματα.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Πολύ ωραία. Σας ευχαριστώ πάρα πολύ για το χρόνο σας.

Βαγγέλης: Να είστε καλά.

Συνεντευκτής: Νομίζω ότι ήταν μια πολύ ωραία συνέντευξη.

Βαγγέλης: Εύχομαι να σας βοήθησα. Εύχομαι να ήμουν αντιληπτός. Να ακούστηκα έτσι όπως θα έπρεπε ή όπως αναμένατε στις ερωτήσεις που μου υποβάλατε.

Συνεντευκτής: Μια χαρά ήσασταν.

Βαγγέλης: Ωραία χαίρομαι πάρα πολύ γι' αυτό και ό,τι χρειαστείτε είμαι πάλι στη διάθεσή σας.

Συνεντευκτής: Να είστε καλά.

Συνέντευξη ν.8.

ΣΚΗΝΙΚΟ

Συμμετέχων: Γιώργος Παπαστρατάκης

Ηλικία: 25 ετών

Φύλο: Άνδρας

Επάγγελμα: Διευθυντής, Μάνατζερ και Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας: 25 έτη

Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης: 22 Οκτωβρίου 2016, στο σπίτι του συνεντευξιαζόμενου

Διάρκεια Συνέντευξης: 40:02

Απομαγνητοφώνηση

Συνεντευκτής: Καλησπέρα

Γιώργος: Καλησπέρα.

Συνεντευκτής: Λοιπόν. Πρώτα απ' όλα, σου μιλάω στον ενικό, το έχουμε ξεκαθαρίσει αυτό νομίζω (διακοπή)

Γιώργος: Εντάξει ναι ναι και εγώ θα ήθελα να μιλάμε στον ενικό.

Συνεντευκτής: Ωραία. Θα ήθελα λοιπόν να σε ευχαριστήσω για την ευκαιρία που μου δίνεις σήμερα για αυτήν τη συνέντευξη.

Γιώργος: Χαρά μου.

Συνεντευκτής: Ξέρω το βεβαρημένο σου πρόγραμμα, σ' ευχαριστώ πολύ λοιπόν.

Γιώργος: Όσο και βεβαρημένο να είναι το πρόγραμμά, εμένα μου αρέσουν αυτά και θέλω να βοηθάω νέους φοιτητές. Οπότε κανένα πρόβλημα. Ίσα-ίσα θα το ευχαριστηθώ πολύ.

Συνεντευκτής: Ωραία, ωραία. Χαίρομαι. Λοιπόν, όπως σου είχα πει και στο τηλέφωνο, η συνέντευξη αφορά ουσιαστικά το επάγγελμα σου, σε όλες του τις μορφές και τα στάδια που αυτό έλαβε. Θέλω λοιπόν να είσαι ο εαυτός σου, αφορά το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή (διακοπή)

Γιώργος: Εννοείται, δεν μπορώ να κάνω και κάτι άλλο (γέλια).

Συνεντευκτής: Ωραία. Θα έχουμε νομίζω μια πολύ όμορφη συζήτηση.

Γιώργος: Μια χαρά. Θα τη χαρούμε και οι δύο.

Συνεντευκτής: Ωραία. Λοιπόν. Θα ήθελα για αρχή να μου πεις λίγα πράγματα για σένα, λίγα πράγματα για τον εαυτό σου, για την οικογένειά σου.

Γιώργος: Κοίταξε να δεις. Είμαι, μάλλον το ξέρεις το όνομα μου (.)

Συνεντευκτής: Θα βάλω ψευδώνυμό ούτως ή άλλως.

Γιώργος: Εντάξει, ωραία, οπότε να μην το πούμε. Είμαι 51 χρονών, είμαι παντρεμένος, έχω ένα γιο στα 15 και έχω σπουδάσει, έχω κάνει κάποια μεταπτυχιακά και έχω ξεκινήσει να εργάζομαι από τα 26.

Συνεντευκτής: Οι σπουδές σου αφορούσαν το επάγγελμα ή ήταν κάτι το ξεχωριστό;

Γιώργος: Ήταν κάτι ξεχωριστό. Εντελώς ξεχωριστό. Δεν είχαν καμία σχέση με το επάγγελμα, αν και βέβαια θεωρώ ότι βοηθάνε στο επάγγελμα.

Συνεντευκτής: Και το επάγγελμα αυτό πως το επέλεξες; Αποτελούσε μια προσωπική σου επιλογή η οποία βρισκόταν στο μυαλό σου; Το είχες κάπως, ή προέκυψε στην πορεία;

Γιώργος: Προέκυψε στην πορεία. Δεν το είχα όμως προσωπική μου επιλογή. Δηλαδή εμένα το πτυχίο μου ήταν θετικής κατεύθυνσης και προς τα εκεί ήθελα να πάω, προς την έρευνα ήθελα να πάω. Αλλά τελικά προέκυψε να βρεθώ στον ασφαλιστικό χώρο (διακοπή)

Συνεντευκτής: Και πως προέκυψε;

Γιώργος: (.) Πήγα ως, πήγα ως πελάτης να κάνω τα νοσοκομειακά μου σ' ένα γραφείο και από εκεί και πέρα ο μάνατζερ τότε με γνώρισε, με είδε, μου άνοιξε την πόρτα του, με έπεισε, αν και δύσκολα πείστηκα να σου πω την αλήθεια (γέλια) και έτσι ξεκίνησα χωρίς να, έτσι από περιέργεια, πως να το πούμε; Χωρίς καν να το σκεφτώ και πολύ πολύ.

Συνεντευκτής: Εσύ λοιπόν αυτή τη στιγμή πως θα περιέγραφες το επάγγελμα; Γιατί κάτι προφανώς πρέπει να σε τράβηξε.

Γιώργος: Κοίταξε να δεις. Εγώ αυτή τη στιγμή θα το περιέγραφα ίσως ένα από τα καλύτερα επαγγέλματα που υπάρχουν. Εμένα με τράβηξε γιατί μου αρέσει αυτό, η επικοινωνία με τον κόσμο. Στην αρχή αυτό με τράβηξε. Το να μιλάω με πολύ κόσμο.

Πρώτον αυτό, ένα δηλαδή όχι πρώτον αυτό και μετά με τράβηξαν, το έβλεπα ως επιστήμη. Έτσι το είδα εγώ στο μυαλό μου όταν ξεκίνησα. Το είδα ως επιστήμη. Ότι πως βγαίνουν όλα αυτά τα αποτελέσματα, το πώς γίνεται, ποια είναι τα στατιστικά στοιχεία. Οπότε άρχισα σιγά-σιγά να το βλέπω σαν επιστήμη και ήταν η επιστήμη μου αυτή. Οπότε αυτά τα δύο στοιχεία με τραβήξανε και προχώρησα.

Συνεντευκτής: Θεωρείς λοιπόν ότι το επάγγελμα σου έχει μία θετική προσφορά στο κοινωνικό σύνολο, στη σχέση που αναπτύσσεις (διακοπή)

Γιώργος: Έχει μόνο (με ένταση) θετική προσφορά στο κοινωνικό σύνολο. Δεν έχει κάτι άλλο. Δηλαδή μπορούμε να δούμε πολλές πτυχές της κοινωνικής προσφοράς. Πρώτον ότι είναι ίσως το μοναδικό επάγγελμα που μπορείς να βοηθήσεις ανθρώπους, ανθρώπους τη στιγμή που έχουν ανάγκη. Δηλαδή το πιο απλό; Πάει κάποιος σε ένα νοσοκομείο, έχει μία ιδιωτική ασφάλιση; Μπορεί να μην έχει να πληρώσει όμως εσύ θα του πας τα χρήματα να πληρώσει. Αυτό είναι σίγουρο, τον βοηθάς το βγάζεις από δύσκολες θέσεις σίγουρα, σίγουρα του κάνεις ό,τι καλύτερο πιστεύω. Για μένα. Λοιπόν, άρα από όποια σκοπιά και αν το δούμε, είτε από τη χρηματική σκοπιά, είτε από την επικοινωνία με τον κόσμο, έχει μόνο θετικά.

Συνεντευκτής: Από τη χρηματική, οικονομική σκοπιά;

Γιώργος: Τι εννοείς δηλαδή; Από τη χρηματική το τι (.)

Συνεντευκτής: Εσύ πως το εννοείς. Επειδή μου το ανέφερες.

Γιώργος: Κοίταξε (.) Στη σημερινή εποχή που ζούμε, όπου αν σου τύχει κάτι και χρειαστεί να πας σε ένα νοσοκομείο σίγουρα, σε ένα ιδιωτικό νοσοκομείο, σίγουρα τα χρήματα είναι πάρα πολλά.

Συνεντευκτής: Αυτό εννοείς ΟΚ.

Γιώργος: Δεν ξέρω, αυτό θέλεις να με ρωτήσεις;

Συνεντευκτής: Όχι όχι. Εσένα ρωτάω, απλώς τι εννοούσες εσύ.

Γιώργος: Αυτό εννοούσα. Σίγουρα τα χρήματα είναι πάρα πολλά, όπου σίγουρα πολύ δύσκολα ένας άνθρωπος μπορεί να τα δώσει, έτσι; Έρχεται η ασφαλιστική βιομηχανία και καλύπτει αυτό το κενό. Αυτή είναι μία τεράστια προφορά για μένα, το να έχεις έναν άνθρωπο δίπλα σου που να μπορεί να σου καλύψει αυτά τα έξοδα τη στιγμή δηλαδή που τα χρειάζεσαι για την υγεία σου. Το πολυτιμότερο αγαθό που έχουμε.

Συνεντευκτής: Αυτή τη θετική προσφορά που εσύ εκλαμβάνεις εσύ για το επάγγελμα, πιστεύεις ότι έχει την ίδια στάση και ο κόσμος απέναντι στο επάγγελμα; Πιστεύεις ότι διαφοροποιείται;

Γιώργος: Κοίταξε να δεις. Εξαρτάται τον κόσμο και εξαρτάται από τους ανθρώπους. Εγώ πάντα λέω όλα είναι σχετικά. Κάποιοι το αντιλαμβάνονται, κάποιοι το πιστεύουν, κάποιοι πιστεύουν ότι όχι εγώ έτσι αλλιώς, ότι η βιομηχανία, οι ασφαλιστικές. Μπορείς να ακούσεις το οτιδήποτε. Ανάλογα σε ποιο γκρουπ ανθρώπων, μάλλον σε ποιον άνθρωπο απευθύνεσαι. Δεν είναι όλα τα δάκτυλα ίδια. Το ίδιο συμβαίνει και εκεί.

Συνεντευκτής: Ποια πιστεύεις ότι είναι η αρνητική πλευρά;

Γιώργος: Του επαγγέλματος;

Συνεντευκτής: Ναι. Την οποία και αντιλαμβάνεται ο κόσμος.

Γιώργος: Κοίταξε. Επειδή υπάρχουν ελάχιστοι επαγγελματίες στο χώρο, πολύ βγάζουν την αρνητική πλευρά. Δηλαδή τι; Δεν κάνουν σωστά τη δουλειά τους. Αυτό ο κόσμος το αντιλαμβάνεται ως αρνητικό. Επειδή δεν έχουν κάνει σωστά τη δουλειά τους, ίσως να μπορεί να μην αποζημιωθούν, μπορεί το οτιδήποτε να τους συμβεί πληρώνοντας ένα συμβόλαιο, επειδή δεν έχει κάνει ο ασφαλιστής σωστά τη δουλειά του και εκεί αρχίζουν και λένε αρνητικά στοιχεία γύρω από τη βιομηχανία. Δεν είναι όμως έτσι. Αυτό είναι το μόνο αρνητικό.

Συνεντευκτής: Το ότι δεν έχει κάνει σωστά τη δουλειά του το βασίζεις που; Σε έλλειψη γνώσεων ή ίσως στο να έχει κάτι άλλο στο μυαλό του;

Γιώργος: Θεωρώ σε έλλειψη γνώσεων (.) και σε έλλειψη επικοινωνίας. Διότι άμα δεν έχει επικοινωνήσει καλά με τον πελάτη του και αν δεν τον γνωρίζει τον πελάτη του, σίγουρα δεν μπορεί να του προσφέρει αυτά που ακριβώς χρειάζεται ο πελάτης του. Άρα εκεί σίγουρα δημιουργείται ένα κενό.

Συνεντευκτής: Ωραία, κατάλαβα, μια χαρά. Εσύ λοιπόν ξεκίνησες ως ασφαλιστής;

Γιώργος: Εγώ ξεκίνησα ως ασφαλιστής.

Συνεντευκτής: Και πες μου λίγο. Έμεινες στο ίδιο γραφείο μέχρι να μεταπηδήσεις στο ρόλο του μάνατζερ, άλλαξες γραφεία; Τι ήταν αυτό πλέον που σε οδήγησε να είσαι ένας μάνατζερ επιτυχημένος, όπως μου έχεις δώσει την εικόνα δηλαδή.

Γιώργος: Λοιπόν. Να σου απαντήσω σε αυτό. Εγώ ξεκίνησα από ένα γραφείο από ένα ασφαλιστικό γραφείο, ήμουνα γύρω στα 10 χρόνια περίπου και, με ενέπνευσε ο μάνατζερ που είχα εκεί. Ήθελα να κάνω το ίδιο πράγμα, μου άρεσε και έτσι ξεκίνησα και πέρασα στο μάνατζμεντ. Έκανα δικό μου γραφείο και ξεκίνησα να κάνω αυτό.

Συνεντευκτής: Τι ήταν αυτό που σε ενέπνευσε στον μάνατζερ σου και σε οδήγησε αν θέλεις όχι μόνο να μείνεις στο επάγγελμα, να το συνεχίσεις, αλλά να ασκήσεις έναν διαφορετικό ρόλο σε αυτό το χώρο.

Γιώργος: Κοίταξε να δεις. Αυτό που με ενέπνευσε είναι ότι ένιωθα μαζί του κάθε στιγμή που τον έβλεπα και κάθε meeting που κάναμε και κάθε φορά που μιλάγαμε στο τηλέφωνο μου έδινε δύναμη. Να προχωρήσω, να συνεχίσω, να προχωρήσω. Πολλές φορές έφτασα να πω να σταματήσω στις αρχές, να τα παρατήσω, να να να, αλλά κάθε φορά με έβαζε μπροστά και προχώραγα. Αυτό ήθελα να το δώσω και εγώ σε άλλους.

Συνεντευκτής: Πολύ όμορφο αυτό που λες. Επειδή βέβαια καταλαβαίνω ναι μεν έχεις το δικό σου γραφείο όπως μου λες, αλλά ακόμη ασκείς το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Δηλαδή ουσιαστικά (διακοπή)

Γιώργος: Δεν έπαψα ποτέ να είμαι.

Συνεντευκτής: Πουλάς ουσιαστικά ακόμη. Μπορείς να μου πεις και τότε και στην αρχή και τώρα, ποιό εκλαμβάνεις εσύ και αντιλαμβάνεσαι ότι είναι το πιο μεγάλο σου κέρδος από την άσκηση των επαγγελματικών σου καθηκόντων; Από αυτό που κάνεις. Ποιο είναι το πιο μεγάλο σου κέρδος;

Γιώργος: Το πιο μεγάλο κέρδος είναι όταν ένας πελάτης σου, που μετά από πολλά χρόνια θα πρέπει να είναι και φίλος σου, να έχεις μία άλλη σχέση, του συμβεί κάτι, τον αποζημιώνεις και έρχεται και σε αγκαλιάζει. Αυτό είναι το μεγαλύτερο κέρδος.

Συνεντευκτής: Λιτό αλλά πολύ δυνατό αυτό που είπες.

Γιώργος: (γέλια) Έτσι το νιώθω.

Συνεντευκτής: Και αντιστρόφως, ποιος πιστεύεις ότι είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιμετωπίζεις όταν δηλαδή βρίσκεσαι με έναν πελάτη, τη στιγμή μιας πώλησης από τα επαγγελματικά σου καθήκοντα;

Γιώργος: Μην τυχόν και πω κάτι το οποίο δεν ισχύει. Αυτό φοβάμαι πάντα. Μην έχω κάτι λάθος στο μυαλό μου και πω κάτι στον άνθρωπο στον πελάτη που δεν

ισχύει.

Συνεντευκτής: Άρα πάλι ουσιαστικά μου κουμπώνεις την έλλειψη γνώσεων που είπες στην αρχή.

Γιώργος: Έτσι ακριβώς. Έτσι ακριβώς. Δεν θέλω να πω κάτι που να βγω ψεύτης μετά.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι πέραν αυτού υπάρχει κάποιος ηθικός κίνδυνος όταν εσύ μιλάς με έναν πελάτη, γιατί ουσιαστικά πραγματεύεσαι κάποια προϊόντα, για τα οποία ο πελάτης θα πληρώσει για αυτά. Έχεις νιώσει ποτέ να, στη θέση του να θέτεις τα συμφέροντα τα δικά σου πάνω από αυτά του πελάτη, κυνηγώντας πχ μια πιο μεγάλη προμήθεια;

Γιώργος: Όχι, όχι. Δεν το σκέφτομαι καν. Δεν με αφορά. Δεν με αφορά.

Συνεντευκτής: Από την αρχή που μπήκες;

Γιώργος: Ναι ναι από την αρχή που μπήκα. Το ίδιο τότε ο μάνατζερ μου, μου το πέρασε αυτό το πράγμα και μου ταίριαζε. Και μου ταίριαζε, γιατί πήγαινε παράλληλα με την ηθική μου. Δεν μπορώ να πω ψέματα. Δηλαδή δεν με νοιάζει αν μου πει μικρή ή μεγάλη προμήθεια. Θα πω τι πρέπει να πάρει ο πελάτης και πως είναι τα πράγματα και τι τον συμφέρει.

Συνεντευκτής: Είσαι καλά οικονομικά; Γιατί σε ρωτάω; Γιατί μπορεί να πει κάποιος δεν είμαι καλά οικονομικά, άρα πρέπει να θρέψω την οικογένειά μου, άρα δικαιολογούμαι να πω ψέματα στον πελάτη για να πάρω κάτι μεγαλύτερο από αυτόν.

Γιώργος: Εε και να μην ήμουν καλά οικονομικά και να μην μπορούσα να θρέψω την οικογένειά μου όπως μου είπες, πάλι δεν θα έλεγα ψέματα. Πάλι την αλήθεια θα έλεγα. Δεν ήμουν άλλωστε πάντα καλά οικονομικά. Αλλά έτσι είμαι σαν άνθρωπος. Γιατί το βράδυ θέλω να κοιμηθώ, οπότε για να κοιμηθώ το βράδυ πρέπει να πω την αλήθεια. Οπότε δεν θέλω. Θέλω να κοιμηθώ το βράδυ και να αγκαλιάσω το παιδί μου. Μέχρι εκεί. (Γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια) Κατάλαβα πολύ ωραίο αυτό που λες. Εε εσύ λοιπόν σαν ασφαλιστής, σαν μάνατζερ, πως θα αξιολογούσες έναν ασφαλιστή, για να στο κάνω και λίγο χειρότερο, έναν ασφαλιστή στο γραφείο σου, ο όποιος εν γνώσει του θα έθετε τα προσωπικά του συμφέροντα έναντι εκείνων του πελάτη του. Πως θα το διαχειριζόσουν αυτό; Πως θα τον αξιολογούσες σαν επαγγελματία και σαν άνθρωπο

και πως θα το διαχειριζόσουν εσύ σαν μάνατζερ.

Γιώργος: Κοίταξε να δεις. Πια στην ηλικία που είμαι θεωρώ ότι δεν τον ανέχομαι. Δηλαδή δεν το ανέχομαι να πάει σε έναν πελάτη, ο όποιος έχει αντίκτυπο το γραφείο ένας ασφαλιστής, έχει αντίκτυπο το γραφείο και να πάει να πει ψέματα σε έναν πελάτη. Δεν το ανέχομαι πια.

Συνεντευκτής: Θα τον απομάκρυνες δηλαδή.

Γιώργος: Ναι ναι θα τον απομάκρυνα.

Συνεντευκτής: Επειδή είπες, δεν τον ανέχομαι πια. Παλαιότερα θα το ανεχόσουν, θα ήσουν πιο ελαστικός;

Γιώργος: Παλαιότερα, τι να σου πω. Μπορεί να ήμουν πιο ελαστικός, μπορεί να έκανα μια παρατήρηση, μπορεί να το διαχειριζόμουν διαφορετικά. Θεωρώ πια ότι θα τον απομάκρυνα.

Συνεντευκτής: Στα πρώτα χρόνια της καριέρας σου που δεν είχες τη δυνατότητα απομάκρυνσης, όταν μάθαινες για πρακτικές τέτοιες άλλων ασφαλιστών, πως τις αξιολογούσες; Πως τις άκουγες εσύ;

Γιώργος: Ασφαλιστές του γραφείου μου;

Συνεντευκτής: Γενικότερα. Γιατί υπήρχαν ασφαλιστές στο γραφείο σου που είχαν αυτές τις πρακτικές;

Γιώργος: Περάσανε και ασφαλιστές (.) Περάσανε και ασφαλιστές που είχαν τέτοιες πρακτικές αλλά να σου πω την αλήθεια και πάλι τους απομάκρυναν. Ίσως πιο ήρεμα.

Συνεντευκτής: Ο κόουτς τότε εννοείς; Ο κόουτς του γραφείου ουσιαστικά (διακοπή)

Γιώργος: Όχι (.) Και ο κόουτς το έκανε του γραφείου που ήμουνα εγώ γιατί ήταν συγκεκριμένη η πρακτική, όχι η πρακτική του, ο δρόμος του. Δηλαδή δεν ήθελε (.) το έλεγε ξεκάθαρα. Λέμε την αλήθεια. Πάντα πάντα την αλήθεια. Δεν κυνηγάμε μια δουλειά για να πούμε ψέματα. Λέμε πάντα την αλήθεια. Αυτό σου είπα μου ταίριαζε και το ακολούθησα. Μου ταίριαζε σαν άνθρωπος.

Συνεντευκτής: Επειδή έχουμε αναφερθεί πολλές φορές στο ρόλο του μάνατζερ που είχες και επειδή καλώς ή κακώς έχεις αυτήν τη στιγμή και την ιδιότητα του μάνατζερ, πόσο σημαντική θα χαρακτήριζες τη συμβολή ως μάνατζέρ, τη συμβολή σου αν θες, εν προκειμένω, ως προς την ορθή επαγγελματική δραστηριότητα ενός συμβούλου.

Γιώργος: Σημαντική, πολύ σημαντική.

Συνεντευκτής: Μπορείς κάπως να μου το αναπτύξεις αυτό σαν σκέψη;

Γιώργος: Είναι σημαντική γιατί προσπαθείς να καθοδηγήσεις και ειδικά και νέους ανθρώπους που δεν έχουν ακόμη την εμπειρία και δεν έχουν σταθεί και ειδικά βλέπεις ανθρώπους που βλέπεις ότι αξίζουν και κάπως πρέπει να τους καθοδηγήσεις. Αυτό είναι πολύ σημαντικό. Να μπορέσεις να στηθούν, να τους καθοδηγήσεις, να τους πεις τι πρέπει να κάνουν, πώς να το κάνουν, βασικό το πως θα το κάνουν. Αυτό είναι πάρα πολύ σημαντικό και βέβαια πάντα εξαρτάται από τον άνθρωπο που έχεις απέναντί σου. Έτσι; Θέτεις τους κανόνες στο γραφείο. Για το πώς πρέπει να λειτουργεί ο καθένας.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι τέτοιοι κανόνες είναι καλύτερο να είναι γραπτοί σε έναν εργασιακό χώρο; Ίσως στη μορφή ενός κώδικα δεοντολογίας;

Γιώργος: Δεν ξέρω αν είναι καλύτερο κάτι τέτοιο, αλλά στο γραφείο μου δεν γίνεται έτσι. Δεν ξέρω δηλαδή κιόλας άλλα γραφεία που να λειτουργούν έτσι. Έχουμε τους κανόνες που προκύπτουν από τη νομοθεσία μας. Δεν νομίζω ότι θα βοηθούσε σε κάτι περισσότερο. Και ο κώδικας στον οποίο αναφέρεσαι υπάρχει ούτως ή άλλως. Αλλά είμαι της άποψης ότι μεγαλύτερη δύναμη έχει ο λόγος παρά το χαρτί. Στην τελική σου λέω ότι μετρά ο άνθρωπος, ο ασφαλιστής και ο μάνατζερ που τον καθοδηγεί.

Συνεντευκτής: Οκ. Επειδή μου ανέφερες τους νέους συνεργάτες, θέλω να σε ρωτήσω το εξής. Πιστεύεις ότι ένας νέος συνεργάτης χρειάζεται περισσότερο την καθοδήγησή σου;

Γιώργος: Σαφώς και την χρειάζεται περισσότερο. Ένας παλιός ασφαλιστής ξέρει πώς να κινηθεί στο χώρο και τι να προσέξει. Ένας νέος όμως πρέπει να έχει έναν άνθρωπο δίπλα του να του δείξει το σωστό δρόμο. Τις αρχές που πρέπει αν ακολουθήσει.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα, ναι. Απλώς μία διευκρίνιση. Όταν αναφέρεσαι στο νέο συνεργάτη, πως αξιολογείς έναν νέο στο χώρο; Νέο βάσει ηλικίας:

Γιώργος: Εε βάσει ηλικίας, βάσει εμπειρίας (.) Κυρίως θα έλεγα το δεύτερο, βάσει εμπειρίας, γιατί για παράδειγμα στο γραφείο μου μανατζάρω τώρα νέους συνεργάτες που είναι πραγματικά άγουροι στο χώρο και είναι άνω των 35- 40, με τη δική τους επαγγελματική σταδιοδρομία σε άλλα πεδία βέβαια.

Συνεντευκτής: Δεν πιστεύεις ότι λόγω ηλικίας θα έχουν και μία ώριμη προσέγγιση;

Σε σχέση πχ με έναν 25αρι;

Γιώργος: Θα έχουν μία πιο ώριμη προσέγγιση, ή καλύτερα μία πιο γρήγορη προσαρμογή. Αλλά εκείνοι όπως και οι 25αρηδες που λες θα μπαίνουν σε κάτι καινούριο. Και αν θες, περισσότερη προσοχή θέλει ο μεγαλύτερος που ψάχνεται για περισσότερα, οικονομικά και επαγγελματικά.

Συνεντευκτής: Οκ κατάλαβα. Εσύ πιστεύεις ότι στην αρχή όταν πρωτομπήκες στα 26 μου είπες;

Γιώργος: Στα 26.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι αν πήγαινες σε ένα γραφείο, νέος συνεργάτης και ηλικιακά και εμπειρικά, που δεν ταυτιζόσουν με τον μάνατζερ, δεν ταυτιζόσουν με τις πρακτικές του γραφείου και με το κλίμα του γραφείου όπως μου είπες, θα συνέχιζες σε αυτό το γραφείο;

Γιώργος: Θα έφευγα. Στο λέω ξεκάθαρα. Θα έφευγα. Δηλαδή αν μου λέγανε κορόιδεψε τον πελάτη για να πάρεις τη δουλειά. Δεν υπήρχε περίπτωση. Δεν θα το έκανα, δεν θα μου ταίριαζε.

Συνεντευκτής: Δεν θα σε εξέφραζε δηλαδή εσένα σαν άνθρωπο;

Γιώργος: Ακριβώς. Δηλαδή κάθε κίνηση που κάνω λέω, μπορώ να κοιμηθώ το βράδυ; Δεν ξέρω μου το έχει περάσει αυτό πατέρας μου από τότε που ήμουν πολύ μικρός. Μου έλεγε ο,τι και να κανείς θα σκέφτεσαι πάντα αν μπορείς το βράδυ να κοιμηθείς ήσυχος και έτσι το πέρασα και έτσι ήταν. Οπότε αν μου έλεγαν να κάνω κάτι διαφορετικό, θα έλεγα εγώ δεν μπορώ να κοιμηθώ το βράδυ και ειδικά όταν ήμουν 26 χρόνων; Θα είχα εξαφανιστεί, θα έκανα κάτι άλλο.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα κατάλαβα. Τώρα σαν μάνατζερ, πιστεύεις ότι αν έρθει κάποιος στο γραφείο, που να στο πω λίγο έτσι, θα είναι στο μεταίχμιο ηθικού ανήθικου, να το πω λίγο έτσι, πιστεύεις θα μπορούσες με τις σωστές κατευθύνσεις να τον βάλεις στον ίσιο δρόμο ή είναι κάτι που δεν είναι στο χέρι σου;

Γιώργος: Δεν ξέρω.

Συνεντευκτής: Υποθετική ερώτηση αλλά θέλω μια απάντηση για να δω πως το σκέφτεσαι.

Γιώργος: Μπορεί ναι μπορεί όχι. Ανάλογα. Γιατί αυτός πατάει στο γκρι. Τώρα αν θα

πάει από την μεριά του μαύρου ή στην μεριά του άσπρου, δεν ξέρεις, εντάξει. Θα πεις κάποια πράγματα, αλλά από κει και πέρα στη (διακοπή)

Συνεντευκτής: Στη ζυγαριά όμως τι βαραίνει πιο πολύ;

Γιώργος: Στη ζυγαριά τι βαραίνει πιο πολύ; Δεν ξέρω, δεν ξέρω. Εξαρτάται θεωρώ πάλι τον άνθρωπο. Θα πεις ό,τι είναι να πεις, θα μιλάς μαζί του, θα του πεις πως πρέπει να κάνει. Από κει και πέρα αν εκείνος ενεργεί τελείως διαφορετικά (.) είναι δηλαδή, σου είπα, περπατάει πάνω στο γκρι αλλά δεν ξέρεις που θα γύρει η ζυγαριά. Στο άσπρο ή στο μαύρο;

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι στην τελική αυτό, υποθετικά μιλώντας, αυτό που θα κερδίσει είναι οι συμβουλές του μάνατζερ ή κατά βάθος αυτή η ηθική που έχει;

Γιώργος: Τι να σου πω, δεν ξέρω πάντως (διακοπή)

Συνεντευκτής: Θέλω ρε παιδί μου, σε πιέζω (γέλια) για να μου δώσεις μια απάντηση. Δηλαδή στη λογική σου, στην πρακτική σου, στις εμπειρίες σου, τι είναι αυτό που θα μετρήσει στο τέλος;

Γιώργος: Πιστεύω στο τέλος ότι αυτό που θα μετρήσει είναι η παιδεία του καθενός. Αυτή υπάρχει στην επιφάνεια.

Συνεντευκτής: Άρα ανεξάρτητα, αν θες, το πόσο καλός είναι ο μάνατζερ, τις σωστές κατευθύνσεις που θα δώσει, το κλίμα του γραφείου, οι συνεργάτες του γραφείου (διακοπή)

Γιώργος: Έτσι, έτσι. Στο τέλος η παιδεία πάντα βγαίνει στην επιφάνεια, έτσι πιστεύω.

Συνεντευκτής: Αντιλαμβάνεσαι εσύ σε αυτό το κομμάτι, ότι παίζει ρόλο το φύλο του συνεργάτη; Από την εμπειρία σου μέχρι τώρα, έχεις γνωρίσει περισσότερους άνδρες ή γυναίκες που να έχουν φερθεί ανήθικα εναντίον ενός πελάτη.;

Γιώργος: Δεν ξέρω, δεν νομίζω. Θα σου έλεγα λίγο ανάμεικτα τα πράγματα. Σου είπα και πριν. Η παιδεία βγαίνει στην επιφάνεια. Τώρα αν είσαι άνδρας, αν είσαι γυναίκα, ποια είναι η διαφορά;

Συνεντευκτής: ΟΚ πολύ ενδιαφέρον αυτό που λες. Εσύ τώρα θέλω να μου πεις λίγο στην καριέρα σου, ένιωσες ποτέ κάποια πίεση είτε από τον ανταγωνισμό τον εξωτερικό είτε ενδεχομένως από τον εσωτερικό ανταγωνισμό του γραφείου, ότι

θέλω να πιάσω τον άλλον στα νούμερα, στην παραγωγή και τα σχετικά και ένιωσες πίεση για να πετύχεις μία πώληση, υποβαθμίζοντας όμως τα συμφέροντα του πελάτη;

Γιώργος: Όχι. Αυτό δεν το έκανα ποτέ. Όσο και να ήταν ούτε τα νούμερα είτε η παραγωγή, είτε το οτιδήποτε, δεν το έβαζα ποτέ μπροστά από το συμφέρον του πελάτη. Πάντα κοιτούσα το συμφέρον του πελάτη και δεν με αφορούσαν τα υπόλοιπα.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις όμως ότι ο ανταγωνισμός μπορεί να λειτουργήσει θετικά; Το να οδηγήσει δηλαδή κάποιον, έξω στην αγορά, λόγω της πίεσης του ανταγωνισμού, στο να είναι πιο σωστός απέναντι σε έναν πελάτη και να τον κρατήσει κοντά του;

Γιώργος: Κοίτα. Πιστεύω ότι ο ανταγωνισμός είναι πολύ δύσκολο να περιοριστεί στο βαθμό, που θα κάνει αυτό που λες, δηλαδή να αναδεικνύει τους καλούς ασφαλιστές και την καλή εργασία και να παραγκωνίζει τους κακούς. Όταν λειτουργεί στα πλαίσια ενός γραφείου, μπορεί να γίνει. Εγώ το προσπαθώ τουλάχιστον. Να εισάγω δηλαδή μορφές ανταγωνισμού στο γραφείο μου. Βασικά συναγωνισμού για να είμαι πιο σωστός. Αλλά η αγορά έξω είναι σαν την αρένα των μονομάχων. Πόσο εύκολα μπορείς να ρυθμίσεις έναν τέτοιο ανταγωνισμό σε ένα τέτοιο περιβάλλον;

Συνεντευκτής: Οκ. Ναι κατάλαβα. Μπορείς να μου δώσεις λίγο επειδή πλέον έχει περάσει από πολλά γραφεία, ένα το προηγούμενο και ένα δικό σου, πως θα χαρακτήριζες το εργασιακό περιβάλλον; Αν μπορείς να μου δώσει μια πολύ σύντομη περιγραφή του εργασιακού περιβάλλοντος γενικότερα.

Γιώργος: Το γραφείο που ήμουν είχε ένα εργασιακό περιβάλλον φανταστικό θα έλεγα. Με μία λέξη. Τίποτε άλλο, τίποτα περισσότερο, τίποτα λιγότερο. Φανταστικό.

Συνεντευκτής: Ποιος πιστεύεις ότι ήταν, αν θες, ο επαγγελματικός κανόνας του γραφείου σου;

Γιώργος: Ο επαγγελματικός κανόνας του γραφείου που ήμουνα (.)

Συνεντευκτής: Σαν άγραφος κανόνας.

Γιώργος: Σαν άγραφος κανόνας; Η ηθική; Η αλήθεια; Αυτό.

Συνεντευκτής: Αυτό ισχύει ό,τι μου είπες για το προηγούμενο γραφείο, τα έχεις μεταφέρει και στο δικό σου γραφείο;

Γιώργος: Προσπαθώ να το μεταφέρω. Πραγματικά προσπαθώ να πατήσω εκεί και να τα μεταφέρω.

Συνεντευκτής: Οκ. Κοίτα επειδή βλέπω μία επιτυχία σε αυτό που κάνεις, συνεπώς θα πω ότι έχεις καταφέρει αυτό το κομμάτι.

Γιώργος: Εντάξει, δεν ξέρω. Δεν θα το πω εγώ, θα το πουν οι άλλοι (γέλια).

Συνεντευκτής: Ωραία εντάξει. Πιστεύεις, αν και την ψιλό κάναμε πριν λίγο αυτήν τη συζήτηση, σου έκανα αυτήν την ερώτηση, πιστεύεις ότι η οικονομική κρίση τώρα ευνοεί κάπως αυτές τις καταστάσεις;

Γιώργος: Ναι βέβαια ευνοεί τις καταστάσεις. Ευνοεί την ασφαλιστική βιομηχανία.

Συνεντευκτής: Συγνώμη, συγκεκριμένα εννοώ, επειδή δεν ήμουν και εγώ σαφής, στο να προωθήσει κάποιος τα δικά του συμφέροντα.

Γιώργος: Α**α** να προωθήσει κάποιος τα δικά του συμφέροντα.

Συνεντευκτής: Ευνοεί κάπως η οικονομική κρίση;

Γιώργος: Μπορεί, μπορεί, γιατί δημιουργεί προβλήματα και μέσα στις οικογένειες οι οποίοι μπορεί να δουλεύουνε, μπορεί να υπάρχουν οικονομικά προβλήματα, μπορεί να μην έχεις να ταΐσεις το παιδί σου ας πούμε. Οπότε εκεί πέρα ξέρω γω, δεν ξέρω τι θα έκανε κάποιος. Πως θα μπορούσε να το αντιμετωπίσει αυτό, οπότε μπορεί σιγά σιγά η ηθική να άρχιζε να πέφτει.

Συνεντευκτής: Αυτό πήγα να σου πω γιατί πριν σε ρώτησα μου απάντησες. Εσύ πως θα το διαχειριζόσουν; (διακοπή)

Γιώργος: Εξαρτάται πόσο, θα σου πω πως θα το διαχειριζόμουν, εξαρτάται πόσο δυνατός είσαι σαν χαρακτήρας. Δηλαδή, όσο και σε ανέχεια να έχεις πέσει, αν ο χαρακτήρας σου είναι δυνατός θα κοιτάξεις να κάνεις κάτι σωστό να μπορέσεις να ξεφύγεις. Αν ο χαρακτήρας σου δεν είναι τόσο δυνατός ναι μπορεί να πατήσεις και την ηθική σου και να κάνεις και κάτι άλλο.

Συνεντευκτής: Βλέπω ότι είσαι πολύ σταθερός σε αυτό, δεν έχεις αλλάξει δηλαδή.

Γιώργος: Όχι δεν έχω αλλάξει.

Συνεντευκτής: Αυτή είναι η γραμμή που ακολουθείς όλα αυτά τα χρόνια.

Γιώργος: Δεν έχω αλλάξει. Δηλαδή αν εγώ αυτήν τη στιγμή έβλεπα το παιδί μου ότι

πεινάει και δεν μπορούσα να ζήσω την οικογένειά μου, δεν ξέρω τι θα έκανα. Θα έτρωγα ξέρω εγώ; θα πήγαινα να σκουπίσω τζάμια. Δεν ξέρω. Κάτι θα έκανα πάντως. Να προσφέρω κάτι. Δεν θα πήγαινα να κάνω πάντως κάτι ανήθικο, σε καμία περίπτωση.

Συνεντευκτής: Άρα με λίγα λόγια πιστεύεις ότι το ένα, πώς να στο πω, η ανηθικότητα δεν δικαιολογείται σε καμία περίπτωση;

Γιώργος: Όχι, η ανηθικότητα δεν δικαιολογείται σε καμία περίπτωση. Είναι καθαρά θέμα παιδείας (έμφαση).

Συνεντευκτής: Οκ ωραία. Στην καριέρα σου, στη δική σου την καριέρα μέχρι τώρα, ποτέ δεν έχεις νιώσει να σε οδηγεί πιο πολύ η προοπτική του κέρδους ούτε στην αρχή; Ποτέ δεν ένοιωσες λίγο να, όχι να θαμπωθείς, να υπάρξει μια λαγνεία στα νούμερα της δουλειά σου και να σε οδηγήσει σε κάποιες πωλήσεις πιο πολύ η προμήθεια και όχι το συμφέρον του πελάτη

Γιώργος: Όχι όχι δεν το έβλεπα, έτσι και αλλιώς εγώ ήθελα να γίνω πριν απ' όλα αυτά ήθελα να γίνω ερευνητής, οπότε κέρδος δεν υπήρχε (γέλια)

Συνεντευκτής: Α**α** ωραία.

Γιώργος: Οπότε δεν το σκέφτομαι καν όλα αυτά. (γέλια) Άρα έτσι το είχα περάσει στον εαυτό μου.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι κάποιος που βάζει πρώτα απ' όλα το δικό του συμφέρον έχει μέλλον στη δουλειά; Μακροπρόθεσμα μπορεί να μείνει στη δουλειά;

Γιώργος: Δεν ξέρω να σου απαντήσω (γέλια) και αυτό είναι η αλήθεια. Δεν ξέρω να σου απαντήσω.

Συνεντευκτής: Στη λογική σου πως το βλέπεις;

Γιώργος: Δεν ξέρω, εγώ αυτό που ξέρω στη ζωή γενικά είναι ότι το ψέμα έχει κοντά πόδια άρα θα επιβιώσει στην αρχή και κάποια στιγμή θα βγει στην επιφάνεια δε νομίζω ότι μπορεί να κρυφτεί.

Συνεντευκτής: Οκ. Ωραία. Η επόμενη ερώτηση έχει να κάνει, είναι πολύ βασική για μένα η ερώτηση, πόση ελευθερία για μένα αντιλαμβάνεσαι πως έχεις στα πλαίσια αν θέλεις, στην πλευρά του ασφαλιστικού συμβούλου, τώρα θέλω να είσαι με το μανδύα του ασφαλιστικού συμβούλου, στο πλαίσιο του συστήματος στο οποίο λειτουργείς

και όταν αναφέρομαι στο σύστημα, αναφέρομαι στον ασφαλιστικό θεσμό, στον τρόπο που λειτουργείς εσύ σαν επαγγελματίας σε μία πώληση, έτσι; Αυτό είναι το πρώτο σκέλος και το δεύτερο σκέλος ξανά πόση ελευθερία αντιλαμβάνεσαι πως έχεις στη σχέση που αναπτύσσεις με τον πελάτη και όλα αυτά όσον αφορά την εξυπηρέτηση των προσωπικών συμφερόντων. Δηλαδή νιώθεις, για να πάμε ένα-ένα.

Γιώργος: Ναι ένα-ένα πάμε λίγο; Για πάμε πάλι (γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια) Ναι γιατί νιώθω ότι σε μπέρδεψα λίγο. (γέλια)

Γιώργος: (γέλια) Ναι ναι. Για πάμε λίγο την πρώτη ερώτηση. Θα τις πάμε μία μία τις ερωτήσεις.

Συνεντευκτής: Στο πρώτο σκέλος είναι, πόση ελευθερία αντιλαμβάνεσαι πως έχεις εσύ ως ασφαλιστικός σύμβουλος στο πλαίσιο του συστήματος (διακοπή)

Γιώργος: Όταν εννοείς στο πλαίσιο του συστήματος, τι ελευθερία δηλαδή;

Συνεντευκτής: Στον τρόπο με τον οποίο ο θεσμός λειτουργεί, στον τρόπο με τον οποίο εσύ λειτουργείς με έναν πελάτη στα πλαίσια του θεσμού.

Γιώργος: Δηλαδή πόση ελευθερία έχω όταν μιλάω εγώ με έναν πελάτη, εννοείς αυτό;

Συνεντευκτής: Αυτό ακριβώς. Αυτό που είπες ακριβώς, όσον αφορά όμως την εξυπηρέτηση των προσωπικών συμφερόντων. Το πρώτο σκέλος.

Γιώργος: Κοίταξε να δεις. Αυτό είναι, όταν είσαι με έναν πελάτη καταρχήν δεν υπάρχει κανείς άλλος. Δεν σε ακούει κανένας, δε σε ελέγχει κανένας αν το καλοσκεφτείς. Το μόνο πράγμα που σε ελέγχει εκείνη τη στιγμή είναι η ηθική σου τίποτε άλλο. Λοιπόν αυτό πιστεύω εγώ. Λοιπόν σε ελέγχει, το μόνο που σε ελέγχει είναι η ηθική σου. Άρα μπορείς να πεις ό,τι θέλεις, έτσι; Μπορείς να πεις αλήθεια, μπορείς να πεις ψέματα, έτσι; Γι' αυτό σου λέω, ότι ο μόνος που σε ελέγχει είναι η ηθική σου. Άρα από κει και πέρα ξεκινάς και λες τι θέλω να πω.

Συνεντευκτής: Άρα με λίγα λόγια πιστεύεις ότι δεν είναι εύκολο να μαθευτεί κάτι;

Γιώργος: Δεν είναι όχι, δεν μπορεί να μαθευτεί. Πως θα μαθευτεί; Δηλαδή μπορεί εγώ να έχω πει κάτι άλλο, το συμβόλαιο να είναι κάτι άλλο και ο πελάτης να έχει υπογράψει.

Συνεντευκτής: Ναι.

Γιώργος: Ωραία. Άρα μπορεί και εκεί θα δημιουργηθεί ένα τεράστιο κενό από αυτά

που έχω πει σε σχέση με την πραγματικότητα. Αυτό θα βγει κάποια στιγμή. Θα φανεί σε μια αποζημίωση, σε ένα, σε κάτι που μπορεί να συμβεί. Θα φανεί εκεί. Μπορεί να φανεί νωρίς, μπορεί να φανεί όμως και πάρα πάρα πολύ αργά. Ή μπορεί και να μην φανεί και ποτέ. Να μη συμβεί τίποτα. Όλα είναι πιθανότητες.

Συνεντευκτής: Και φαντάζομαι ότι αυτό θα σε δυσκολεύει και εσένα για να πάμε στον άλλον μανδύα του επαγγέλματος σου, ως μάνατζερ, του να μην μπορείς δηλαδή να ελέγξεις ακριβώς (διακοπή)

Γιώργος: Φυσικά. Δεν μπορώ να ξέρω, δεν μπορώ να είμαι σε κάθε ραντεβού, δεν είμαι σε κάθε ραντεβού, δεν είμαι σε κανένα ραντεβού. (Γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια)

Γιώργος: Άρα από εκεί και πέρα, ελπίζεις ότι έχεις περάσει κάποια πράγματα στους ασφαλιστές σου, στην ομάδα σου και τα κάνουν σωστά. Τα κάνουν όπως πρέπει να τα κάνουν.

Συνεντευκτής: ΟΚ. Ωραία. Με κάλυψε το πρώτο σκέλος.

Γιώργος: (γέλια)

Συνεντευκτής: Όσον αφορά το δεύτερο σκέλος, ξανά στο ίδιο μοτίβο, δηλαδή η ελευθερία που έχεις, αλλά αυτή τη στιγμή (βήχας) συγγνώμη, στη σχέση που αναπτύσσεις με τον πελάτη, γιατί απ' όσο γνωρίζω και από την πορεία της εργασίας μου μέχρι τώρα, αυτό που έχω καταλάβει είναι ότι στο επάγγελμά σου έχεις μία δυνατότητα, όχι μία δυνατότητα, πάνω-κάτω πρακτική, του να μην έχεις τόσο συχνή επαφή με τον πελάτη. Είναι έτσι το επάγγελμα δηλαδή;

Γιώργος: Είναι έτσι το επάγγελμα ναι.

Συνεντευκτής: Εσύ σε αυτό νιώθεις ότι έχεις μία περισσότερη ελευθερία;

Γιώργος: Προσπαθούμε να έχουμε συχνή επαφή με τον πελάτη μας. Προσπαθούμε να είμαστε δίπλα του. Να μην μας ακούει κάθε 4-5 χρόνια, να μιλάμε μαζί του. Από κει και πέρα, εντάξει δε μιλάμε και κάθε μέρα.

Συνεντευκτής: Θεωρείς ότι για κάποιον που βλέπει μία φορά έναν πελάτη, του είναι πιο εύκολο να του πει ψέματα; Δηλαδή ότι δεν είναι φίλος του, δεν είναι συγγενής του.

Γιώργος: Εε ναι .Όσο λιγότερο βλέπεις κάποιον, ίσως να σου είναι και πιο εύκολο να

πεις ψέματα, δεν ξέρω.

Συνεντευκτής: Στη δική σου οπτική;

Γιώργος: Στη δική μου οπτική κοιτάζω να δημιουργώ σχέσεις και κοιτάζω να δημιουργώ σχέσεις αλήθειας. Οπότε δεν θέλω να λέω ψέματα. Θέλω να έχω επικοινωνία με τους πελάτες μου, να μπορώ να σηκώσω ένα τηλέφωνο να τους μιλήσω και αυτοί να μου απαντήσουν. Λοιπόν, άρα για να συμβεί αυτό θα πρέπει να έχουμε χτίσει μια σχέση αλήθειας. Για να έχουμε μια σωστή επικοινωνία.

Συνεντευκτής: Στη δική σου πρακτική νιώθεις κάπως διαφορετικά με έναν πελάτη όταν είναι ξένος ή όταν είναι φίλος σου, θα του φερθείς διαφορετικά;

Γιώργος: Όχι το ίδιο πράγμα είναι. Ίδιο πράγμα είναι. Όταν είσαι σε ένα ραντεβού με έναν πελάτη, είτε συγγενής σου είναι, είτε φίλος σου είναι είτε ξένος είναι, είναι ακριβώς το ίδιο πράγμα. Δεν αλλάζει τίποτε για μένα.

Συνεντευκτής: Γενικότερα όμως αυτό που, αν θες, καταλαβαίνω αυτό που μου λες, είναι ότι υπάρχει όμως το έδαφος υπάρχει δηλαδή αυτή η ελευθερία σε αυτό το κομμάτι , στο να κοιτάξει κάποιος πιο πολύ την τσέπη του.

Γιώργος: Ναι ναι φυσικά φυσικά! Φυσικά. Μπορεί να πει και ναι μεν αλλά ας κάνουμε το άλλο γιατί κάτι διαφορετικό, που και πάλι να μην είναι άσχημο για τον πελάτη, αλλά να μην είναι και το απόλυτο που του ταιριάζει.

Συνεντευκτής: Οκ. Άρα για να κάνω λίγο ένα sum up και είναι πολύ σημαντικό εδώ πέρα να σκεφτείς και εσύ τι έχουμε πει μέχρι τώρα, ποιο θεωρείς πως είναι το μεγαλύτερο προσόν ή βοήθημα όπως θέλεις χαρακτήρισέ το, για έναν ασφαλιστή, ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη και εδώ απάντησε μου από την εμπειρία σου είτε ως ασφαλιστής, είτε ως μάνατζερ. Νομίζω ότι πάνω κάτω την ίδια άποψη θα έχεις. Και ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγει από το συμφέρον του πελάτη. Πάμε να δούμε πρώτα το πιο μεγάλο προσόν για κάποιον.

Γιώργος: Η παιδεία του. Τίποτε άλλο, η παιδεία του. Το πως οικογένειά του τον έχει μεγαλώσει. Το πως συμπεριφέρεται ακόμη και στην ίδια του την οικογένεια. Για μένα αυτό είναι και από κει πηγάζει και η ηθική του, έτσι; Από την παιδεία πηγάζει και η ηθική του. Το πώς έχει μεγαλώσει την οικογένειά του πηγάζει και η ηθική του. Το πως συμπεριφέρεται στην οικογένειά του, στη γυναίκα του και στα παιδιά του πηγάζει και η ηθική του. Άρα έτσι θα ενεργεί και στη δουλειά.

Συνεντευκτής: Οκ.

Γιώργος: Αυτό το ένα κομμάτι.

Συνεντευκτής: Και το άλλο;

Γιώργος: Μου είπες, πες μου πάλι.

Συνεντευκτής: Ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτό;

Γιώργος: Ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτό. Δεν ξέρω η ανέχεια; Μπορεί η ανέχεια να ήταν ένας μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγει από αυτό. Και κυρίως και κυρίως θα έλεγα περισσότερο αν έχει οικογένεια και παιδιά. Δηλαδή αν είσαι μόνος σου, που μπορεί και να μην ξεφύγεις, γιατί λες εντάξει για τον εαυτό μου δεν με νοιάζει, ό,τι και να κάνω θα τα καταφέρω, δεν με νοιάζει. Αλλά όταν έχεις παιδιά τα οποία βλέπεις ότι δεν μπορείς να τους προσφέρεις και δεν μπορείς να τους προσφέρεις τα βασικά, εκεί αυτό ναι μπορεί να σε οδηγήσει. Μπορεί να σε οδηγήσει να ξεφύγεις.

Συνεντευκτής: Οκ.

Γιώργος: Δεν ξέρω. Δηλαδή (διακοπή)

Συνεντευκτής: Για μένα με κάλυψες

Γιώργος: Για μένα αυτό είναι το πιο σημαντικό. Να βλέπει ένας γονιός, ένας γονιός να μην μπορεί να προσφέρει τα βασικά, τα καθημερινά στο παιδί του. Εκεί μπορεί να γυρίσει το μυαλό του και να ενεργήσει τελείως διαφορετικά.

Συνεντευκτής: Πάντως για μένα είναι πολύ σημαντικό το γεγονός ότι, παρόλο που είσαι μάνατζερ, αυτό που πραγματικά φαίνεται ότι είναι εδραιωμένο μέσα σου, είναι πάνω απ' όλα παίζει ρόλο η ηθική.

Γιώργος: Ναι!

Συνεντευκτής: Είναι σημαντικό το πως το έχεις.

Γιώργος: Γιατί έτσι μεγάλωσα. Έτσι μεγάλωσα σαν παιδί. Οπότε ότι πάρεις σαν παιδί, αυτό σου μένει, είναι σφραγίδα πάνω σου.

Συνεντευκτής: Οκ ωραία. Επειδή βέβαια μου ανέφερες σαν κίνδυνο την ανέχεια, εγώ θα συνεχίσω λίγο αυτήν τη λογική και θα σου κάνω μια άλλη ερώτηση. Επειδή είναι τώρα και θέμα όχι των ημερών, είναι λίγο θέμα φλέγον για το θεσμό, πιστεύεις ότι θα

συνέβαλε θετικά στη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη η θέσπιση μίας νομικής υποχρέωσης περί αποκάλυψης της προμήθειας; Το να αναγράφεται δηλαδή η προμήθεια πάνω στο συμβόλαιο; Θα βοηθούσε πιστεύεις στο να προστατέψει τα συμφέροντα του πελάτη. Τι πιστεύεις;

Γιώργος: Κοίταξε (.) Δεν το έχω σκεφτεί αυτό, αλλά θεωρώ ότι δεν θα βοηθούσε και σε τίποτα. Δηλαδή το να φαινόταν η αμοιβή μας δε θα βοηθούσε σε κάτι τον πελάτη. Τον πελάτη τον νοιάζουν οι υπηρεσίες που αγοράζει. Από εκεί και πέρα τι και πόσο εγώ πληρώνομαι, δε νομίζω ότι τον αφορά.

Συνεντευκτής: Άρα πιστεύεις για να καταλάβω ότι δεν θα βοηθήσει κάπου τον πελάτη.

Γιώργος: Δε θα βοηθούσε κάπου όχι. Δε θα βοηθούσε σε τίποτα. Γιατί όταν πάμε σε ένα μαγαζί για να ψωνίσουμε κάτι, ρωτάμε τον υπάλληλο πόσα λεφτά παίρνει; Δε νομίζω ότι μας αφορά.

Συνεντευκτής: Οκ. Καταλαβαίνω πως το εννοείς ακριβώς, οκ, ότι όλα τα επαγγέλματα αμείβονται δηλαδή.

Γιώργος: Όλα τα επαγγέλματα αμείβονται, ναι.

Συνεντευκτής: Οκ, οκ ωραία. Κατά τη γνώμη σου, θα ηταν σημαντική η θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και πολιτικών για τη δραστηριότητα ενός ασφαλιστικού συμβούλου, για τη δραστηριότητα ενός γραφείου; Θα ήταν σημαντικό να θεσπιστούν πιο αυστηροί κανόνες; Θεωρείς ότι θα μπορούσε να (διακοπή συνέντευξης από λάθος μαγνητοφώνου)

Γιώργος: Κοίταξε, δεν ξέρω τι να σου πω. Σημαντικό είναι να υπάρχουν αυστηροί νόμοι και κανόνες. Τώρα (διακοπή)

Συνεντευκτής: Απλά επειδή και πιο πριν είχαμε σχολιάσει για το πώς λειτουργεί το επάγγελμα σου, πιστεύεις ότι εάν υπήρχαν πιο αυστηροί κανόνες θα άλλαζε κάτι;

Γιώργος: Ίσως κάποια πράγματα να άλλαζαν, κάποια πράγματα να μην μπορούσαν να αλλάξουν. Όπως σου είπα και πριν, όταν μιλάς με κάποιον πελάτη, αυτά που λες δεν καταγράφονται κάπου. Δηλαδή πως μπορεί να σε ελέγξει, εσένα θα σου πω, ένας πολύ αυστηρός κανόνας, μα πάρα πάρα πολύ αυστηρός νόμος, πως μπορεί να σε ελέγξει;

Συνεντευκτής: Ναι.

Γιώργος: Δεν ξέρω, δεν μπορώ να το φανταστώ το πως μπορεί να σε ελέγξει την ώρα που εσύ μπορεί να μιλάς με κάποιον πελάτη, με κάποια εταιρεία, με οποιοδήποτε. Δεν μπορώ να καταλάβω. Εκτός αν σε ηχογραφούνε, αν είναι υποχρεωτική η ηχογράφηση (γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια) Νομίζω είναι λίγο παράνομα αυτό βέβαια (γέλια).

Γιώργος: (γέλια) Ναι είναι παράνομο λόγω προσωπικών δεδομένων (γέλια) δεν ξέρω τι. Δεν μπορώ να καταλάβω πως μπορεί να σε ελέγξει, δεν μπορώ να το καταλάβω πως μπορεί να σε ελέγξει. Καλό είναι να υπάρχουν πάντως. Δεν είναι καλό να μην υπάρχουνε, να είναι τα πάντα (.)

Συνεντευκτής: Απλά το θέμα είναι το πώς θα χρησιμοποιηθούν.

Γιώργος: Αλλά ακριβώς, το θέμα είναι πώς να τα χρησιμοποιήσουμε. Πάντως καλό είναι να υπάρχουν.

Συνεντευκτής: Οκ. Εσύ αν (.) να στο πω διαφορετικά, πώς πιστεύεις ότι θα έπρεπε να διαχειριζόταν ένας νόμος, να τον προσωποποιήσω έτσι το νόμο, έναν ασφαλιστή ο οποίος θα αποδεικνυόταν ότι ήταν ανήθικος; Στο πρώτο παράπτωμα εκτός; Πώς πιστεύεις ότι θα έπρεπε να λειτουργήσει;

Γιώργος: Τι να σου πω; Με πρόστιμα; (.) Ανάλογα το παράπτωμα του; Να του βάλει χρηματικό πρόστιμο; Να του πάρει την άδεια; Να τον πάει φυλακή; Εξαρτάται τώρα.

Συνεντευκτής: ΟΚ πιο πολύ γενική ερώτηση ήταν αυτή.

Γιώργος: Εξαρτάται φαντάζομαι από το παράπτωμα.

Συνεντευκτής: Υπάρχουν αυστηροί κανόνες πιστεύεις γι' αυτό ήδη, ή πρέπει να αυστηροποιηθούν;

Γιώργος: Υπάρχουν κανόνες, το θέμα είναι ότι δεν ελέγχονται και να υπάρχουν και νόμοι και τα πάντα. Όσο αυστηροί και να γίνουν το θέμα είναι, το θέμα δεν είναι να γίνουν πολύ αυστηροί, το θέμα είναι και αυτοί που υπάρχουν να υπάρχει έλεγχος.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι δεν υπάρχει έλεγχος;

Γιώργος: Όχι δεν υπάρχει έλεγχος. Εγώ δεν θυμάμαι τον εαυτό μου να έχει έρθει κάποιος να με ελέγξει ενώ διατηρώ τα αρχεία, διατηρώ τα πάντα, ό,τι πρέπει να έχω.

Ας έρθει κάποιος να τα δει, δηλαδή πραγματικά ας έρθει κάποιος να τα δει. Ας έρθει κάποιος να τα ελέγξει. Άρα, δεν είναι το θέμα να κάνουμε αυστηρούς νόμους και κανόνες, είναι το θέμα να κάνουμε, είναι το θέμα να ελέγξουμε τους ήδη υπάρχοντες.

Συνεντευκτής: Ωραία. Για να σου δώσω λίγο το εργαλείο του νομοθέτη, σε σένα, εσύ τι θα έκανες αν σου δινόταν η δυνατότητα να αλλάξεις το οτιδήποτε στο επάγγελμα,

Γιώργος: Να αλλάξω το;

Συνεντευκτής: Να αλλάξεις το οτιδήποτε στο επάγγελμα, ώστε να προστατεύσεις τον πελάτη, τα συμφέροντα του, θα είχες κάτι να προτείνεις εσύ;

Γιώργος: Θα έλεγα έλεγχο. Έλεγχος στον ασφαλιστή. Ας υπάρχει έλεγχος. Διατηρούνται τα αρχεία, υπάρχουν τα χαρτιά, υπάρχει το ένα, υπάρχει το άλλο;

Συνεντευκτής: Δηλαδή σε επίπεδο εννοείς

Γιώργος: Σε επίπεδο κράτους.

Συνεντευκτής: Όχι εννοώ σε επίπεδο εργασίας του ασφαλιστή προφανώς, όχι της πώλησης, αλλά σε όλο το πριν και το μετά της προετοιμασίας

Γιώργος: Στο πριν και το μετά της προετοιμασίας, ακριβώς.

Συνεντευκτής: Οκ.

Γιώργος: Μπορεί με αυτό τον τρόπο να υπήρχε καλύτερη προετοιμασία και έτσι ο ασφαλιστής να μην έλεγε ό,τι ήθελε, να μπορούσε να είναι πιο οργανωμένος, να έμπαινε σε κάποιο καλούπι.

Συνεντευκτής: Ναι κατάλαβα τι λες.

Γιώργος: Αλλά δεν ξέρω αν θα μπορεί να λειτουργήσει αυτό, τι να σου πω (.) σκέψεις.

Συνεντευκτής: ΟΚ ΟΚ (γέλια) . Μα ουσιαστικά η ερώτηση ήταν για να δώσω σε εσένα τη δυνατότητα να σκεφτείς κάτι από την εμπειρία που έχεις, γιατί δεδομένα μου είπες, από τα 26 σου τώρα είσαι περίπου 25 χρόνια στο χώρο;

Γιώργος: 25.

Συνεντευκτής: Νομίζω ότι είναι μία εμπειρία η οποία αν μη τι άλλο να σου έχει

δώσει κάποιες σκέψεις και να έχεις κάποια εργαλεία στο μυαλό σου ώστε να μπορούσες, που πιστεύεις ότι θα μπορούσαν να βοηθήσουν.

Γιώργος: Ναι ναι, αυτό. Δηλαδή αν υπήρχε κάποιος έλεγχος πριν και μετά, τότε ίσως και ο ασφαλιστικός σύμβουλος να έμπαινε σε κάποια φόρμουλα, να μην μπορούσε να ξεφύγει, να μην μπορούσε να πει κι εκείνος ότι ήθελε, γιατί θα ήξερε ότι θα ελεγχθεί. Τώρα κατά πόσο θα μπορούσε να γίνει αυτό πραγματικότητα, δεν ξέρω να σου πω.

Συνεντευκτής: Άρα με λίγα λόγια, φτιάχνεις το πριν φτιάχνεις το μετά για να φτιάξεις το μέσον (γέλια)

Γιώργος: Για να φτιάξεις το μέσο (γέλια). Ακριβώς. Φτιάχνεις την αρχή, φτιάχνεις το τέλος, άρα πως θα πάω από την αρχή στο τέλος;

Συνεντευκτής: Φτιάχνεις τη μέση.

Γιώργος: Φτιάχνεις τη μέση ναι.

Συνεντευκτής: Ωραίο αυτό που λες. Πλέον θα κάνω μία ερώτηση γιατί σε έχω παίξει λίγο μονότερμά και έχουμε αφιερωθεί πολύ στο πώς εσύ εργάζεσαι σαν επαγγελματίας, σαν ασφαλιστής, σαν μάνατζερ και τα κακώς κείμενα της δικής σου πλευράς. Επειδή όμως από την άλλη πλευρά παίζει και ο πελάτης, πιστεύεις ότι θα έπρεπε να αλλάξει κάτι από την πλευρά του πελάτη; Πιστεύεις ότι υπάρχει κάτι κακό από την πλευρά του πελάτη, που ίσως να συντείνει σε όλα αυτό που έχει δημιουργηθεί, σε αυτήν άποψη που υπάρχει; Γιατί μου είπες, δεν είναι κυρίαρχη βέβαια, αλλά την άποψη ότι κάποιοι δεν κάνουν καλά τη δουλειά τους, όπως λέγαμε προηγουμένως. Βοηθάει αυτό η στάση του πελάτη ορισμένες φορές πιστεύεις;

Γιώργος: Κοίταξε αν ο πελάτης δεν είναι ενημερωμένος μπορείς να πεις ό,τι θέλεις. Υπάρχουν όμως πελάτες οι οποίοι είναι ενημερωμένοι και δεν μπορείς να τους πείσεις, δηλαδή ξέρουν τι γίνεται, ξέρουν τι θέλουν ξέρουν τι κάνουνε και πια είναι εύκολο να ενημερωθείς. Δηλαδή μπαίνεις στο Google και βρίσκεις το οτιδήποτε. Είναι πολύ εύκολο να ενημερωθεί ένας πελάτης. Άρα αν υπάρχει ένας πελάτης ενημερωμένος, φαντάζομαι ότι δεν θα μπορεί και ο ασφαλιστής να πει ότι θέλει.

Συνεντευκτής: Ο φορέας όμως της ενημέρωσης ποιος είναι και αυτός που πρέπει να έχει την ευθύνη; Δηλαδή λες, ο πελάτης δεν είναι ενημερωμένος, άμα είναι πιο

δύσκολο για μένα να του πω κάποιο ψέμα, πρέπει λοιπόν να ενημερωθεί. Ποιος έχει λοιπόν την υποχρέωση να τον ενημερώσει; Ο πελάτης να ενημερωθεί ο ίδιος;

Γιώργος: Κοίταξε, είναι ένας κύκλος.

Συνεντευκτής: Ποιος έχει την ευθύνη; Του τη δίνεις, έχει μεγάλη, έχει μικρή, πως τη διαμοιράζεις;

Γιώργος: Ο πελάτης για μένα δεν έχει ευθύνη. Δηλαδή κανονικά πρέπει να τον ενημερώσει σωστά ο ασφαλιστικός σύμβουλος, αυτή είναι δουλειά του. Να του πει την αλήθεια και να τον ενημερώσει σωστά. Δεν είναι, ο πελάτης δεν μπορεί να ξέρει τι δουλειά κάνουμε εμείς. Εννοείται δεν μπορεί. Υπάρχουν και άνθρωποι που δεν ασχολούνται καθόλου. Υπάρχουν όμως και πελάτες οι οποίοι είναι πάρα πάρα πολύ ενημερωμένοι και ξέρουν πολλά πράγματα. Μπορεί να ξέρουν περισσότερα και από ασφαλιστές (γέλια) υπάρχουν και αυτοί. Τώρα όσο περισσότερο ενημερωμένος είναι ένας πελάτης τόσο δεν μπορείς να του πεις και εσύ ό,τι θέλεις. Βέβαια αυτό δεν είναι ένας κανόνας ότι πρέπει ένας πελάτης να ενημερώνεται για να κάνουμε εμείς σωστά τη δουλειά μας. Εννοείται δεν είναι κανόνας. Κανονικά εμείς πρέπει να κάνουμε σωστά τη δουλειά μας και ας μην είναι ο πελάτης ενημερωμένος.

Συνεντευκτής: Άρα ο κύκλος ξεκινάει από σένα. Με λίγα λόγια;

Γιώργος: Ναι ο κύκλος ξεκινάει από μας. Εννοείται.

Συνεντευκτής: Οκ. Και κλείνοντας τη συνέντευξη, νομίζω ότι δεν σε έχω κουράσει πολύ.

Γιώργος: Καθόλου.

Συνεντευκτής: Ωραία χαίρομαι. Θέλω να μου δώσεις λίγο τα φώτα σου ως μεγάλος επαγγελματίας, αν ερχόταν κάποιος μπροστά σου και σου έλεγε ότι θέλω να ασχοληθώ με αυτό το επάγγελμα, ποιο είναι το μέλλον αυτού του επαγγέλματος, τι θα του έλεγες; Γιατί πιθανολογώ ότι στη θέση που είσαι, έρχεται ένας νέος ασφαλιστής, κάνεις recruiting, δεν ξέρω αν λέγεται έτσι κάνεις recruiting, σωστά;

Γιώργος: Σωστά.

Συνεντευκτής: Και έρχεται ένας νέος και περιμένει από σένα να του πεις, ποιο είναι το μέλλον του επαγγέλματος, αξίζει εγώ να ασχοληθώ; Ποιο είναι το μέλλον;

Γιώργος: Θεωρώ πως είναι και γιατί αξίζει να ασχοληθείς (.)

Συνεντευκτής: Έρχεται για παράδειγμα ο γιος σου, μετά από κάποια χρόνια (διακοπή)

Γιώργος: Ναι ναι, θα τον βάλω το γιο μου (γέλια)

Συνεντευκτής: Α θα τον να βάλεις να συνεχιστεί η αυτοκρατορία να το πω έτσι.

(γέλια)

Γιώργος: Ναι θα τον βάλω τον γιο μου αλλά ναι, θεωρώ ότι το επάγγελμα αυτό έχει μέλλον και θα έχει μέλλον και δεν πρέπει να σταματήσει ποτέ, διότι όπως βλέπουμε ότι οι ασφαλίσεις γίνονται, θα έλεγα περισσότερο και υποχρεωτικές. Δηλαδή αν ξεκινήσουμε με το αυτοκίνητο, είναι υποχρεωτική η ασφάλιση. Σιγά-σιγά μπορεί να γίνουν διάφορα πράγματα υποχρεωτικές ασφαλίσεις. Οπότε και τα πάντα που βλέπουμε γύρω μας, υπάρχουν, κινούνται ή δεν κινούνται, μπορούν να ασφαλιστούν. Άρα από εκεί και πέρα, φτάνει να βλέπεις τις ανάγκες και να δημιουργείς εργασία.

Συνεντευκτής: Άρα το πρόσημο που βάζεις για το μέλλον;

Γιώργος: Θετικό!

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι θα έχει μεγάλη ανάπτυξη;

Γιώργος: Ελπίζω πως ναι (γέλια)

Συνεντευκτής: Σίγουρα ελπίζεις ναι (γέλια) Οκ. Δεν έχω κάποια άλλη ερώτηση. Πραγματικά για άλλη μια φορά θέλω να σε ευχαριστήσω για το χρόνο σου.

Γιώργος: Αυτό έλειπε, τίποτα.

Συνεντευκτής: Καταλαβαίνω ότι είσαι πολύ πιεσμένος. Το ότι βρήκες αυτό τον χρόνο για μένα, είναι πάρα πολύ σημαντικό, με έχεις βοηθήσει πάρα πολύ με τη συνέντευξη αυτή.

Γιώργος: Και εσύ εμένα έμαθα πολλά πράγματα (γέλια)

Συνεντευκτής: Με τιμά. Να 'σαι καλά, σ' ευχαριστώ πάρα πολύ.

Συνέντευξη ν.9.

ΣΚΗΝΙΚΟ

Συμμετέχουσα: Δήμητρα Χατζηδημητριάδου

Ηλικία: 46 ετών

Φύλο: Γυναίκα

Επάγγελμα: Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας: 15 έτη

Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης: 17 Οκτωβρίου 2016, στο σπίτι της συνεντευξιαζόμενης

Διάρκεια Συνέντευξης: 45:36

Απομαγνητοφώνηση

Συνεντευκτής: Καλησπέρα.

Δήμητρα: Καλησπέρα.

Συνεντευκτής: Αρχικά θα ήθελα να σας ευχαριστήσω για το χρόνο που μου αφιερώνετε σήμερα.

Δήμητρα: Ευχαρίστησή μου.

Συνεντευκτής: Ξέρω το βεβαρημένο σας πρόγραμμα και πραγματικά σας ευχαριστώ που βρήκατε αυτόν το χρόνο για τη συνέντευξη αυτή. Όπως σας είχα πει και στο τηλέφωνο, το θέμα αφορά το επάγγελμα σας.

Δήμητρα: Μάλιστα.

Συνεντευκτής: Το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Αυτή είναι η εργασία, αυτή είναι η έρευνα μου. Θέλω λοιπόν να είστε ο εαυτός σας και να έχουμε μια ειλικρινή και ανοιχτή συζήτηση.

Δήμητρα: Πάντα είμαι ειλικρινής και πάντα είμαι ανοικτή (γέλια)

Συνεντευκτής: Ωραία. Λοιπόν, για αρχή. Μιλήστε μου λίγο για εσάς, για τον εαυτό σας, για την οικογένειά σας.

Δήμητρα: Ναι. Εγώ θεωρώ τον εαυτό μου ότι είμαι ένας αγωνιστής. Έχω ξεκινήσει από πολύ μικρή ηλικία να εργάζομαι, γιατί μου άρεσε να είμαι ανεξάρτητη. Ακόμη

και όταν ήμουν έφηβη, δεν ήθελα να παίρνω χαρτζιλίκι απ' το μπαμπά μου, ο οποίος είχε και οικονομική ευχέρεια αλλά ήθελα να κινούμαι ελεύθερα, χωρίς να επιβαρύνω κανέναν. Έτσι λοιπόν είχα ξεκινήσει. Ακόμα και στο παλιό ελληνικό αεροδρόμιο είχα δουλέψει στα transit, ως κοπελίτσα 16-17 χρονών και βέβαια μετά στην πορεία εργάστηκα στη Citibank για 11 χρόνια στο τμήμα δανείων του ναυτιλιακού τμήματος της Citibank. Ήταν μια πολύ μεγάλη εμπειρία, ήταν ένα σχολείο ζωής για μένα, ήταν η πρώτη μου επαφή έξω από το σπίτι στην ουσία, ισορροπία με ανθρώπους άγνωστους, επαγγελματικές σχέσεις, ένα πολύ εξειδικευμένο αντικείμενο, ένας ιδιαίτερος κόσμος η ναυτιλία και ένα πολύ σημαντικό σχολείο η ίδια η τράπεζα, γιατί ήταν η μητέρα των τραπεζών. Δηλαδή τα συστήματα που εφάρμοζε η city bank ως αμερικανική τράπεζα, τα υιοθετούσαν αργότερα και οι εδώ ελληνικές τράπεζες. Αυτό με βοήθησε πάρα πολύ στη ζωή μου, γιατί μου έμαθε πώς να κινούμαι στον εργασιακό χώρο και πιστεύω ότι εκεί οφείλω και την ευελιξία μου. Εγώ προσαρμόζομαι πάρα πολύ εύκολα στις όποιες συνθήκες. Είμαι αυτό που λένε, κάνω και στα αλώνια κάνω και στα σαλόνια (γέλια)

Συνεντευκτής: Και πότε ήρθε η στιγμή για σας που σκεφτήκατε ότι θέλετε να ασχοληθείτε με το επάγγελμα αυτό;

Δήμητρα: Μου προέκυψε. Εγώ δεν ήθελα. Γιατί ήμουν και είμαι πιστεύω, χαμηλών τόνων άνθρωπος. Ενώ είμαι πολύ δυναμική, δεν αυτοπροβάλλομαι και είναι ένα μειονέκτημα αυτό στην πορεία μου, αλλά όταν έφυγα από την τράπεζα, στήριξα επαγγελματικά και τον πρώην σύζυγό, γιατί ήταν έμπορος σε αυτοκίνητα και σε ανταλλακτικά. Ήμουν και μητέρα δύο μικρών παιδιών και γενικά είχα μέσα μου έτσι ένα δαιμόνιο δημοσίων σχέσεων αν θέλεις, αλλά πάντα μέσα από ένα προστατευμένο περιβάλλον. Όταν όμως χώρισα έπρεπε να σταθώ στα πόδια μου, διότι βρέθηκα στο μηδέν και όταν λέω στο μηδέν κυριολεκτώ. Στο μηδέν. Το πιο κοντινό αντικείμενο σε μένα ήταν οι χρηματοδοτήσεις και τότε ευημερούσαν οι τραπεζικές χρηματοδοτήσεις και είχα βρει μία αγγελία που έλεγε, ζητείται πρώην τραπεζικός υπάλληλος συνταξιούχος για παροχή δανείων, τραπεζικών δανείων, μέσα από ένα ασφαλιστικό γραφείο. Εμένα αυτό μου ήρθε κουτί. Και δεν ήθελα να μπλέξω και με ωράρια. Ήθελα να έχω μια ευελιξία κινήσεων, γιατί μεγάλωνα δύο κορίτσια, τα οποία ήταν στην εφηβεία και έπρεπε να είμαι κοντά τους τις ώρες που ήθελα εγώ. Έτσι ξεκίνησα να εργάζομαι, απασχολούμενη στην προώθηση των δανείων, ευημερούσε και το χρηματιστήριο ακόμα και άρχισα να ασχολούμαι με χρηματοοικονομικά και δάνεια.

Μέσα όμως από τα δάνεια και τα χρηματοοικονομικά, έπρεπε να πουλάω και ασφάλεια ζωής, απώλεια ζωής, μόνιμη ολική ανικανότητα και τέτοια.

Συνεντευκτής: Αυτό σε ποιά ηλικία έγινε; Πότε δηλαδή μπήκατε στο χώρο;

Δήμητρα: Αυτό έγινε πριν από περίπου 15 χρόνια και όταν άρχισα να διαβάζω σε βάθος τα ασφαλιστικά προγράμματα, άρχισα και τα αγάπησα. Πάντα είχα ασφαλιστική συνείδηση. Εγώ πάντοτε ήμουν ασφαλισμένη με ιδιωτική ασφάλιση αλλά δεν μου άρεσε η προώθηση του αντικειμένου.

Συνεντευκτής: Δηλαδή;

Δήμητρα: Δηλαδή να πηγαίνω εγώ να χτυπάω πόρτες και να λέω πάρτε μια ασφάλεια. Έτσι το είχα μέσα στο μυαλό μου. Όταν όμως διαπίστωσα την ευεργετικότητα των προγραμμάτων των ασφαλιστικών, πραγματικά τα αγάπησα βαθιά και ειλικρινά. Θεώρησα ότι είναι λειτούργημα να προλαβαίνεις έναν κίνδυνο και να τον διαχειρίζεσαι την ώρα που συμβαίνει, όταν ο άνθρωπος που έχεις απέναντί σου είναι αδύναμος και συναισθηματικά και οικονομικά. Και σιγά-σιγά άρχισα να ψάχνω στον ασφαλιστικό χώρο πιο σοβαρά, ως ασφαλίστρια πλέον και όχι ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος.

Συνεντευκτής: Αυτό λοιπόν που θα μπορούσατε να απομονώσετε εσείς ότι σας τράβηξε πιο πολύ στο επάγγελμα, ήταν αυτό που μου είπατε στην αρχή ότι είχατε βρεθεί σε μία οικονομική θέση που θέλατε να ξεκινήσετε κάτι και να είστε στα πόδια σας μόνη σας στηριγμένη ή περισσότερο αυτό που νιώθετε ότι προσφέρετε σ' αυτό το επάγγελμα;

Δήμητρα: Θεωρώ ότι ήταν και τα δύο. Δηλαδή ήταν η ανεξαρτησία κινήσεων μέσα από το επάγγελμα, η αυτονομία μου και βέβαια ότι θεωρούσα ότι κάνω και ένα λειτούργημα. Δεν έκανα μια δουλειά, δεν πούλαγα τάπερ, κατσαρόλες, που είχαν πέντε συστατικά και κάθε φορά που έπρεπε να πάω στον πελάτη να του πω είναι από χάλυβα, έχει αυτό το χερούλι, έχει αυτό το καπάκι και μαγειρεύει έτσι. Αυτό εμένα με σκότωνε. Μου αρέσει πάρα πολύ η ψυχολογία, μου αρέσει πάρα πολύ να έρχομαι κοντά συναισθηματικά με τον άνθρωπο που έχω απέναντί μου, είτε αυτός είναι πελάτης, είτε φίλος, είτε γνωστός και κάθε φορά που πάω σε ένα ραντεβού ενός πελάτη όσο άγνωστος και να είναι, εμένα αυτό με εξιτάρει. Γιατί θεωρώ ότι πάω και γνωρίζω έναν καινούργιο κόσμο. Το κόσμο του. Είναι ο τρόπος που συμπεριφέρεται στην οικογένειά του, γιατί μέσα από την ανάλυση αναγκών, βλέπεις ποιες είναι οι

προτεραιότητες του. Ανησυχεί για το τι θα αφήσει πίσω του; Ανησυχεί να έχει τη γυναίκα του κυρά και αφέντρα και όταν δεν θα είναι αυτός κοντά της ή μόνο όταν ζει μαζί της; Ενδιαφέρεται για τα παιδιά του; Όλα αυτά εμένα με συγκινούν και μου αρέσουν πάρα πολύ, με γοητεύουν.

Συνεντευκτής: Άρα το πιο μεγάλο κέρδος που αντιλαμβάνεστε πως έχετε μέσα από την άσκηση του καθήκοντος της επαγγελματικής σας δραστηριότητας ποιο είναι;

Δήμητρα: Πιστεύω ότι οφείλω τη σημερινή μου δομή σαν άνθρωπο. Διότι για να μπορέσεις να κάνεις αυτό το επάγγελμα δουλεύεις πρώτα τον εαυτό σου, βελτιώνεσαι εσύ σαν άνθρωπος και μετά πλησιάζεις τους άλλους για να σε αγαπήσουν και να σε αγοράσουν. Γιατί όταν πηγαίνεις σε έναν υποψήφιο πελάτη, το πρώτο που θα κάνει είναι να αγοράσει εσένα. Και για να αγοράσει εσένα πρέπει, οι άνθρωποι έχουν διαίσθηση. Πιστεύω ότι πλέον είναι και καλοί γνώστες καταστάσεων πλέον. Δεν είναι όπως τα παλιά ο κόσμος αγνός και απονήρευτος, κάπως πιο χαλαρός. Τώρα όλοι είναι σε μια εγρήγορση και θεωρώ μεγάλη μου επιτυχία είναι στο ότι κερδίζω εύκολα έναν άνθρωπο, ο οποίος ψάχνει να βρει που είναι η αλήθεια και που είναι το ψέμα.

Συνεντευκτής: Σε αυτό πιστεύετε ότι σας έχει βοηθήσει το γεγονός ότι είστε γυναίκα; Η εμπιστοσύνη που απολαμβάνετε και η ηθική συμπεριφορά που διατηρείτε;

Δήμητρα: Όχι.

Συνεντευκτής: Υπό την έννοια ότι ίσως να αντιλαμβάνεται και ο άλλος που έχετε απέναντί σας, ότι επειδή ακριβώς είστε γυναίκα έχετε κάποια χαρακτηριστικά που συνοδεύουν αν θέλετε (διακοπή)

Δήμητρα: Θα σου πω, θα σου πω. Καταλαβαίνω τι θέλεις να με ρωτήσεις. Θα σου πω εγώ που το εντάσσω. Δεν είναι ότι είμαι γυναίκα. Δεν λειτουργώ σαν γυναίκα. Περισσότερο αυτό που με χαρακτηρίζει είναι η μητρότητα. Αυτή είναι μία διαφορά με τους άντρες που λες που δεν μπορεί να καλυφθεί. Εκείνοι είναι πιο τυπικοί, πιο formal. Εγώ έχω πολύ έντονο, την εκπομπή της μητρότητας. Δηλαδή φέρομαι στους πελάτες μου, σαν να είμαι η μαμά τους. Τους φροντίζω, τους κανακεύω, τους νοιάζομαι. Πως κάνει η μαμά σου που σου λέει βάλε το μπουφάν, σκεπάσου, μην κρυώσεις. Για αυτό είμαστε, για να σου απαντήσω, πιο σωστές. Μα έτσι ακριβώς κάνω εγώ με τους δικούς μου ανθρώπους και το εισπράττουν και γι' αυτό δεν είχα και ποτέ μαζί τους προστριβές, διότι πάντοτε λέγανε ότι, ακόμη και μ' αυτούς που είχα

έρθει σε επαγγελματική συνεργασία για τα χρηματοοικονομικά, που είχαν χάσει οι άνθρωποι, έχασαν λεφτά, δεν επέρριψαν ποτέ ευθύνες γιατί βλέπανε ότι ακόμα και στην περίοδο της χασούρα τους, εγώ ήμουν κοντά τους. Κι αυτό το θεώρησαν πολύ σημαντικό, ότι δεν τους εγκατέλειψα.

Συνεντευκτής: Μέσα από αυτήν την σχέση που αναπτύσσεται, ποιος πιστεύετε ότι είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος, είπαμε για το κέρδος, ο πιο μεγάλος κίνδυνος που αντιμετωπίζεται με έναν πελάτη ασφαλιστικά;

Δήμητρα: Εγώ θεωρώ ότι είναι η κακιά στιγμή,, το ανθρώπινο λάθος, η παράλειψη που μπορεί να γίνει από μέρους, μου άθελα μου. Ας πουμε μπορεί να ξεχάσω σε μία αίτηση να βάλω την απαλλαγή πληρωμής ασφαλίστρων, που μπορεί να είναι ένα τικ στο χαρτί αλλά στην πραγματικότητα είναι μια τεράστια οικονομική ζημιά. Αυτό είναι ένας φόβος που έχω πάντοτε και ευτυχώς επειδή έχουμε και μια πολύ καλή γραμματειακή υποστήριξη μέσα από αυτό το γραφείο που συνεργάζομαι, μου έχει απαλλάξει από ένα μεγάλο μέρος αυτού του άγχους. Αυτό θεωρώ ότι είναι ένας κίνδυνος.

Συνεντευκτής: Πιστεύετε ότι κάποιος τη στιγμή μιας πώλησης, αν θέλετε αυτές τις παραλείψεις και τα λάθη που λέτε, να τα κάνει επί σκοπού; Τι εννοώ; Να θέτει πάνω απ' όλα το συμφέρον το προσωπικό του, να προτείνει κάτι δηλαδή στον πελάτη το οποίο να μην αντιπροσωπεύει απολύτως τον ίδιο και τις ανάγκες του, για να ρίξει τον πελάτη, να τον βάλει να πληρώσει κάτι παραπάνω και να κερδίσει κάτι εκείνος. Πιστεύετε ότι αυτό υπάρχει στην αγορά;

Δήμητρα: Αυτό είναι που την χαρακτηρίζει, μάλλον την χαρακτήριζε μέχρι πρόσφατα την αγορά, διότι υπήρχαν πάρα πολλοί ασφαλιστικοί σύμβουλοι, οι οποίοι δεν ήταν σύμβουλοι, ήταν περαστικοί από το επάγγελμα. Τυχοδιώκτες αν θέλεις, που είχαν αποτύχει σε κάποιες άλλες δραστηριότητες και ήθελαν να μπουν, να αρπάξουν γρήγορο κέρδος οικονομικά και το μέλλον αβέβαιο. Βέβαια δεν υπήρχε και η ανάλογη περιφρούρηση από την πολιτεία, ούτως ώστε να υπάρχουν και επιπτώσεις που έπρεπε να είχε ένας τέτοιος επαγγελματίας. Τώρα που τα πράγματα έχουνε γίνει πιο σοβαρά, θεωρώ ότι έχει μετριαστεί πάρα πολύ αυτό το είδος ασφαλιστή.

Συνεντευκτής: Υπάρχει ακόμη;

Δήμητρα: Βεβαίως, πάντα υπάρχει. Όπως υπάρχουν οι καλοί άνθρωποι και οι κακοί άνθρωποι σε μία κοινωνία και σε αυτό το χώρο υπάρχουν και οι καλοί επαγγελματίες

και οι κακοί επαγγελματίες. Σε όλα τα επαγγέλματα και γιατρός να είσαι, υπάρχουν οι κακοί γιατροί που σου κάνουν χειρουργείο χωρίς να έχεις ανάγκη για να πάρουν την αμοιβή και υπάρχουν και οι καλοί οι οποίοι είναι θεοί.

Συνεντευκτής: Αυτή η εικόνα πιστεύετε ότι είχε περάσει ή έχει περάσει στον κόσμο; Δηλαδή η στάση του κόσμου απέναντι στο επάγγελμα ποια είναι;

Δήμητρα: Εγώ δεν έχω αντιμετωπίσει ποτέ δυσπιστία στο πρόσωπό μου. Δηλαδή δεν ξέρω αν είναι ο τύπος μου, ο τρόπος που μιλάω και δεν αφήνω περιθώρια αλλά και καμιά φορά όταν έχω βρει πελάτη από άλλον ασφαλιστή που έχει κακή εμπειρία, το ξεκαθαρίζω από την αρχή το τοπίο, με την έννοια του λέω απευθείας όταν δω ότι κάνει συγκρίσεις οι οποίες είναι αρνητικές, ναι εσείς οι ασφαλιστές, ναι είδαμε και τον προηγούμενο, του ξανά συστήνομαι και του λέω εμένα με λένε τάδε και ως τάδε θα μου μιλάς. Για τις αμαρτίες των άλλων θα απευθυνθείς στους άλλους. Έτσι ξεκαθαρίζεις το θέμα απευθείας και δεν έχω κανένα πρόβλημα.

Συνεντευκτής: Οκ ωραία. Σε αυτό το χώρο, το να φερθεί κάποιος σωστά απέναντι σε έναν πελάτη, πιστεύετε ότι παίζει ρόλο συμβάλλει σε αυτό, ο μάνατζερ; Μου είπατε ότι αυτή τη στιγμή είστε σε ένα γραφείο.

Δήμητρα: Ναι.

Συνεντευκτής: Συμβάλλει ένας μάνατζερ ως προς την ορθή δική σας επαγγελματική δραστηριότητα;

Δήμητρα: Βεβαίως, πρώτα από όλα για να ανήκεις σε ένα γραφείο, το γραφείο αυτό για να σε κρατήσει, σαν χώρος, πρέπει να ταυτίζεσαι με αυτόν. Επομένως αν δεν είσαι σε ένα υγιές περιβάλλον, δεν μπορείς να σταθείς όταν δεν είσαι καθαρός ως άνθρωπος, ως ψυχή. Πρέπει αυτά τα δύο να συμβαδίζουν και βεβαίως όταν είσαι και άπειρος, σου δίνει και το τέμπο και τις παραμέτρους με τις οποίες θα κινηθείς. Δεν μπορείς να κάνεις ότι θέλεις, παίρνεις μία κατεύθυνση από το γραφείο.

Συνεντευκτής: Σε αυτό το γραφείο είστε από την αρχή της καριέρας σας της επαγγελματικής;

Δήμητρα: Όχι δεν είμαι από την αρχή της καριέρας μου. Ήρθα μετά από 5 6 χρόνια και η αλήθεια είναι ότι όταν πρωτομπήκα σ' αυτό τον χώρο αισθάνθηκα ότι ξανά βρισκόμουν στην τράπεζα. Λειτουργούσε ακριβώς με τις ίδιες αρχές και αισθανόμουν και την ασφάλεια που μπορεί να σου παρέχει ένα αντίστοιχος χώρος.

Συνεντευκτής: Πιστεύετε ότι αν η μοίρα σας έφερνε σε ένα γραφείο που δεν είχε αυτήν την ταύτιση, δεν ταυτιζόταν το προσωπικό σας σύστημα αξιών με αυτό του γραφείου, στην αρχή της καριέρας σας για παράδειγμα, δεν μιλάω για τώρα, πιστεύετε ότι θα είχατε μία διαφορετική καριέρα, μια διαφορετική σταδιοδρομία;

Δήμητρα: Όχι δεν θα είχα καθόλου σταδιοδρομία. Εγώ πέρασα από αρκετές σοβαρές εταιρίες ως ονόματα αλλά ως δομή γραφείου ήταν απογοητευτικές και γι' αυτό και δεν έμεινα. Και γι'αυτό άλλαξα και 3-4 γραφεία για να καταλήξω εδώ που είμαι σήμερα και είπα ότι από δω θα πάρω και σύνταξη και ελπίζω να το καταφέρω.

Συνεντευκτής: Τι είναι αυτό δηλαδή που ξεχωρίζει αυτό το γραφείο από τα υπόλοιπα;

Δήμητρα: Πρώτα πρώτα, είναι η εντιμότητα, αυτό που λέμε αυτό και γίνεται. Έχω πάει σε γραφεία που ο διευθυντής του γραφείου χρώσταγε σε όσους λένε καλημέρα, έκλεβε τις προμήθειες των συνεργατών, έκλεβε πελάτες, γινόταν της τρελής. Εντάξει αυτό το αντιλαμβάνεσαι με την πάροδο του χρόνου και με την εμπειρία που αποκτάς στο χώρο, ώστε να μπορείς να το αξιολογήσεις και να κινηθείς αναλόγως. Έπειτα είναι ο επαγγελματισμός. Είναι το πως δουλεύει. Όταν είναι ο ίδιος σκορποχώρι είναι και το γραφείο. Αντίστοιχα όταν έχεις όμως έναν άνθρωπο δομημένο, οικογενειάρχη συγκροτημένο, αντίστοιχα λειτουργεί και το γραφείο που βρίσκεσαι. Όλα αυτά πρέπει να σου ταιριάζουν, να κουμπώνουν για να μπορείς να πεις ότι ναι εδώ ανήκω ή όχι

Συνεντευκτής: Πιστεύετε ότι μπορεί ένα γραφείο, ένας μάνατζερ να αποπροσανατολίσει ένα νέο συνεργάτη, ακόμη και να είναι ηθικός αυτός ο συνεργάτης και να τον οδηγήσει σε ανήθικα μονοπάτια;

Δήμητρα: Ναι βεβαίως! Διότι γίνεται σταδιακά και ειδικά όταν δεν έχεις εμπειρία και δεν ξέρεις πως κινείται ο χώρος μπορεί να σε καταστρέψει. Εγώ έχω συναντήσει στη ζωή μου πολύ προνομιούχους πωλητές, εγώ δεν θεωρώ ότι είμαι προνομιούχα σαν πωλήτρια, δηλαδή δεν θεωρώ τον εαυτό μου πωλήτρια, αλλά έχω δει ασφαλιστές ηθικούς, οι οποίοι έχουν ταλέντο στην πώληση, οι άνθρωποι πηγαίνανε με χίλια, είχαν όλες τις προδιαγραφές για να κάνουν μια λαμπρή καριέρα, αλλά η πλεονεξία και η κακή κατεύθυνση που έπαιρναν από το γραφείο, τους οδήγησαν στο να πουλάνε λάθος και να κάνουν λάθος οικονομικές επιλογές στη ζωή τους.

Συνεντευκτής: Αυτό θα συνέβαινε σε σας;

Δήμητρα: Δεν ξέρω. Δεν νομίζω.

Συνεντευκτής: Γιατί το ξεχωρίζετε; Πιστεύετε ότι είναι πιο δυνατή δυνατό το ηθικό σας σύστημα έναντι των άλλων που μου αναφέρετε;

Δήμητρα: Θεωρώ ότι είναι θέμα κουλτούρας. Εγώ έχω βαθιές ρίζες από την οικογένειά μου. Έχω αυστηρές γραμμές. Ο πατέρας μου μου είχε πει μια πάρα πολύ σοφή κουβέντα, την οποία την έχω μεταλαμπαδεύσει και στα παιδιά μου. Μου είχε πει παιδί μου να κάνεις ό,τι θες στη ζωή σου γιατί πρέπει να τη ζήσεις, αλλά θέλω ένα πράγμα. Το πρωί που θα ξυπνάς, να μην ντρέπεσαι για την προηγούμενη μέρα. Και αυτό το έχω κρατήσει και νομίζω ότι είναι φανάρι στη ζωή μου. Για αυτό πιστεύω ότι θα μπορούσα να αντισταθώ. Μπορεί όμως και εγώ λόγω απειρίας στην αρχή, να έβγαινα για λίγο από το δρόμο μου. Τώρα μπορώ και τα φιλτράρω αυτά καλύτερα.

Συνεντευκτής: Οκ. Για να το πάω όμως και λίγο αντίστροφα, θα μπορούσε όμως ένας καλός μάνατζερ, ένα καλό γραφείο όπως μου είπατε, να φέρει στον ίσιο δρόμο έναν κακό ασφαλιστή; Και όταν λέω κακό, όχι από έλλειψη γνώσεων ή κακό πωλητή, όπως μου είπατε, αλλά να είναι ας πουμε, να ασκεί ανήθικες πρακτικές;

Δήμητρα: Εγώ πιστεύω ότι η σχέση μάνατζερ και ασφαλιστικού συμβούλου είναι η ίδια που είναι σε μια ερωτική σχέση. Ή έχουμε χημεία και προχωράμε ή δεν προχωράμε. Μπορεί να είναι μια προσωρινή σχέση μέσα από έναν ενθουσιασμό, μέχρι να πέσουν οι μάσκες. Όταν θα πέσουν οι μάσκες δεν θα υπάρχει συνύπαρξη. Πρέπει να συμβαδίζουν τα άτομα με την κουλτούρα του κάθε γραφείου.

Συνεντευκτής: Άρα θεωρείται ότι το κλίμα του γραφείου θα απέβαλε, το σύστημα του γραφείου, έναν τέτοιον ασφαλιστή;

Δήμητρα: Εννοείται!

Συνεντευκτής: Έχουν υπάρξει περιπτώσεις ασφαλιστών στο γραφείο που είστε τώρα, που απ' ό,τι καταλαβαίνω αυτό βάζετε πάνω απ' όλα από τα γραφεία που έχετε περάσει, που να έχουν αποβληθεί από το σύστημα του γραφείου;

Δήμητρα: Βεβαίως! Βεβαίως! Και ξέρεις, το κάθε πράγμα γίνεται όπως γίνεται ακριβώς και στις σχέσεις. Πρέπει να ολοκληρωθεί ο κύκλος των σχέσεων. Όταν (.) Όλοι στην αρχή είναι με τα καλά τους πρόσωπα το καλύτερο τους εαυτό, χτυπήματα στην πλάτη, χαμογελάκια, παραγωγές, όλα είναι ευχάριστα. Κάποια στιγμή όμως

πέφτουν οι μάσκες, τα συμφέροντα συγκρούονται και εκεί φαίνεται η ποιότητα του κάθε ανθρώπου και εκεί βλέπεις ποιος είναι πραγματικά γνήσιος και ποιος όχι.

Συνεντευκτής: Άρα για να καταλάβω λίγο το πώς λειτουργεί το γραφείο. Ο μάνατζερ από τη στιγμή που βλέπει αυτές τις ανήθικες πρακτικές, πως κινείται; Τις αποβάλει αμέσως; Ποιες είναι οι πρακτικές του;

Δήμητρα: Όχι, όχι. Δεν τις αποβάλλει αμέσως, απλά θεωρώ ότι κάνει τα αδύνατα δυνατά για να βρει μία ισορροπία, να επαναφέρει τον συνεργάτη στις γραμμές λειτουργίας του γραφείου.

Συνεντευκτής: Μπορεί να γίνει αυτό;

Δήμητρα: Μπορεί να γίνει (.)τα παραδείγματα βέβαια που έχω έχουν δείξει ότι δεν μπορεί. Η προσπάθεια όμως γίνεται. Γιατί είναι σα να έχεις ένα κακό παιδί που θέλεις να το επαναφέρεις στον ίσιο δρόμο. Θα κάνεις την προσπάθειά σου, να αισθάνεσαι εσύ ότι είσαι εντάξει απέναντί του και από κει και πέρα αν ο άλλος συνεργαστεί και μπει στα καλούπια του γραφείου, έχει καλώς. Αν όχι, ο χρόνος και ο τρόπος δείχνουν και την έξοδο.

Συνεντευκτής: Οκ ωραία. Γενικά λοιπόν πως θα μου περιγράφατε το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο τώρα είστε; Η σχέση σας με τους συνεργάτες με μια λέξη;

Δήμητρα: Με μια λέξη θα το περιέγραφα, ως εισαγωγή. Θα έλεγα ιδανικό. Διότι ο κάθε εργασιακός χώρος δεν παύει να είναι σκληρός, διότι πολλές φορές, συνήθως τα συμφέροντα συμβαδίζουν αλλά και πολλές φορές συγκρούονται. Και η όλη ας πούμε η μαγεία αυτής της σχέσης, είναι στη σύγκρουση, στην ώρα της σύγκρουσης. Πως θα την διαχειριστείς. Είσαι καλός καπετάνιος; Είσαι κακός καπετάνιος; Είσαι ανταγωνιστικός; Είσαι ότι είναι ο καθένας σαν χαρακτήρας και εκεί φαίνεται άμα έχουμε ας πουμε ένα υπερωκεάνιο και ένα ιστιοπλοϊκό, γιατί μπορεί να είναι αυτές οι σχέσεις εργοδότη με εργαζόμενο ή αν θέλεις ασφαλιστικού συμβούλου που δεν είναι εργαζόμενος ούτε ο πράκτορας είναι εργοδότης, αλλά υπάρχει μια σχέση συνεργασίας. Εκεί βλέπεις και τις αντιδράσεις. Δεν μπορεί το υπερωκεάνιο να έρθει να πατήσει τα ιστιοπλοϊκά. Θα πρέπει να το πάει λίγο πιο δεξιά, λίγο πιο αριστερά να αφήσει ένα χώρο, να υπάρχει μια προοπτική. Ξέρεις(.) Είναι αλληλένδετα αυτά. Οι αντιδράσεις και οι σχέσεις και τα συμφέροντα. Επομένως, είναι θέμα διαχείρισης καθαρά θέμα διαχείρισης και όταν υπάρχει ποιότητα από τις δύο πλευρές όλα

λύνονται.

Συνεντευκτής: Έχεις καλή σχέση με τους συνεργάτες σου;

Δήμητρα: Πάρα πολύ καλή. Θεωρώ ότι είμαι σε ένα περιβάλλον που το σέβομαι αλλά και εκείνο με σέβεται πραγματικά όπως θεωρώ ότι μου αξίζει και αυτό που εκπέμπω τέλος πάντων και θεωρώ ότι ο σεβασμός μεταξύ μας είναι το άλφα και το ωμέγα. Όλα τα άλλα βρίσκονται.

Συνεντευκτής: Ποια ήταν η αντιμετώπιση σας προς σε αυτούς τους ασφαλιστές που τώρα έχουν αποβληθεί από το γραφείο, αλλά που ξέρατε ή που φανταζόσασταν ή που αντιλαμβανόσασταν, δεν ξέρω πως να το πω, για το πως κινούνται ασφαλιστικά; Ποια ήταν η σχέση σας με εκείνους; Επικοινωνούσατε; Είχατε καλές σχέσεις, προσπαθούσατε να έχετε μια σχέση;

Δήμητρα: Βεβαίως. Είχα πολύ καλή σχέση, διότι έχω ένα μειονέκτημα. Είμαι καλοπροαίρετη βασικά και πάω πάντοτε, ξεκινάω με την καλή πρόθεση, ότι όλοι είναι καλοί και ότι όλα είναι μια χαρά. Δεν ξεκινάω καχύποπτα, κάτσε να τον δω και άμα διαπιστώσω ότι είσαι καλός θα σου πω και πέντε καλημέρες παραπάνω. Εγώ ξεκινάω δυστυχώς αγαπησιάρικα. Όλοι είμαστε ίσοι και όλοι είμαστε καλοί. Τώρα μέσα από την πορεία, εντάξει, τα πράγματα εξελίσσονται έτσι όπως δεν τα φανταζόμαστε και πληγώνεσαι κιόλας γιατί όταν κάνεις σχέση με έναν άνθρωπο είτε αυτός είναι συνάδελφος είτε φίλος κολλητός, είτε και φίλος και συνάδελφος και κολλητός και απογοητεύεσαι, είναι μία πικρία. Αυτό είναι ένα μάθημα ζωής. Αλλά εντάξει δεν μπορούμε να πάψουμε να είμαστε άνθρωποι.

Συνεντευκτής: Ναι .

Δήμητρα: Αυτό. Έτσι ακριβώς συμβαίνει.

Συνεντευκτής: Οκ. Άρα μπορείς να μου πεις, πάλι με λίγες λέξεις, όπως μου έκανες πριν την εισαγωγή ότι είναι ιδανικό το περιβάλλον, ποιος είναι ο κανόνας του γραφείου για το πώς θα λειτουργεί ένας ασφαλιστής απέναντι στον πελάτη;

Δήμητρα: Απέναντι στον πελάτη (.)

Συνεντευκτής: Αν υπάρχει προφανώς. Δεν ξέρω αν υπάρχει κάποιος γραπτός κανόνας. Γραπτός, άγραφος.

Δήμητρα: Γραπτός όχι και δεν χρειάζεται άλλωστε. Αλλά θα σου πω. Θα

προσπαθήσω να στο πω με λίγες λέξεις. Θεωρώ ότι είναι πρώτα πρώτα η εντιμότητα, η αξιοπρέπεια, ο επαγγελματισμός, η συνέπεια. Νομίζω ότι αυτά είναι τα βασικά στοιχεία που έχει το γραφείο και πρέπει να έχει και ο ασφαλιστικός σύμβουλος απέναντι στον πελάτη.»

Συνεντευκτής: Έχουν υπάρξει ποτέ περιπτώσεις στην καριέρα σας που αυτοί οι κανόνες να έχουν σπάσει; Δηλαδή να έχουν, από την αρχή της καριέρας σας, από την πρώτη μέρα που ξεκινήσατε σε αυτό το επάγγελμα, που να νιώσατε ότι σας οδηγεί πιο πολύ προοπτική του κέρδους μέσα από μία πώληση και όχι τόσο το συμφέρον του πελάτη;

Δήμητρα: Όχι ποτέ! Θα σου πω τι μπορεί να συμβεί. Μπορεί να συμβεί να εστιάσω σε ένα προϊόν γιατί μου αποδίδει καλύτερα έσοδα σε μία περίοδο της ζωής μου αλλά θα το δώσω πάντοτε σε έναν πελάτη που το χρειάζεται. Δεν θα το δώσω ποτέ σε έναν πελάτη που δεν το χρειάζεται για να βγάλω εγώ τη προμήθεια.

Συνεντευκτής: Θα δικαιολογούσατε κάποιον που θα το κάνει;

Δήμητρα: Όχι.

Συνεντευκτής: Τώρα πχ στην οικονομική κρίση που ενδεχομένως κάποιος μπορεί να πει ότι δεν είναι καλά τα οικονομικά μου (διακοπή)

Δήμητρα: Όχι. Αν ήταν έτσι να δικαιολογούμε και τον κλέφτη. Που πεινάει, ε τι να κάνει, ας πάει να κλέψει ο άνθρωπος.

Συνεντευκτής: Ναι.

Δήμητρα: Έτσι είναι. Άλλωστε ποιος σου είπε ότι ο πελάτης είναι πλούσιος; Και εκείνος στην ίδια κρίση δεν ζει; Δεν καταλαβαίνω γιατί να πρέπει να δικαιολογήσω τον κλεφτή. Εγώ θέλω να είμαι ηθική και να νιώθω καλά απέναντι στον πελάτη μου.

Συνεντευκτής: Άρα σε αυτή τη ζυγαριά σε αυτό το δίπολο πάντα βάζετε πάνω τον πελάτη; Πάντα κερδίζει ο πελάτης;

Δήμητρα: Κάνω το σωστό και το ηθικό και βεβαίως ο πελάτης ο οποίος εμπιστεύεται.

Συνεντευκτής: Πιστεύετε ότι σε αυτήν την ηθικότητα, έχει βοηθήσει η μητρότητα που μου είπατε προηγουμένως;

Δήμητρα: Ναι. Σίγουρα. Θα μπορούσε η μαμά να κάνει κακό στα παιδιά της; Αυτό

που σου έλεγα προηγουμένως. Εμένα οι πελάτες μου είναι σαν παιδιά μου.

Συνεντευκτής: Θεωρείτε ότι όπως υπάρχει η μητρότητα, υπάρχει και η πατρότητα; Δηλαδή, για να γίνω πιο σαφής, πιστεύετε ότι όπως θα σταθεί ηθικά μία γυναίκα απέναντι σε έναν πελάτη, με την ίδια ένταση και συχνότητα θα σταθεί και ένας άνδρας;

Δήμητρα: Ναι κατάλαβα. Όχι. Πιστεύω ότι οι άνδρες είναι πιο σκληροί. Οι γυναίκες είμαστε πιο ευγενικά όντα. Αν δηλαδή έπρεπε να φανταστώ ποιος από τους δύο θα εξαπατούσε τον πελάτη, θα σκεφτόμουν πρώτα το άνδρα παρά μία γυναίκα.

Συνεντευκτής: ΟΚ κατάλαβα ωραία. Για να προχωρήσουμε, θέλω να μου πείτε πόση ελευθερία αντιλαμβάνεστε πως έχεις ως ασφαλιστικός σύμβουλος στο πλαίσιο του συστήματος και της σχέσεις που αναπτύσσετε με τους πελάτες όσον αφορά την εξυπηρέτηση προσωπικών σας συμφερόντων. Ξέρω είναι μια μεγάλη ερώτηση (.)

Δήμητρα: Ναι. Για ανέλυσε την λιγάκι.

Συνεντευκτής: Λοιπόν το πρώτο σκέλος.

Δήμητρα: Ναι

Συνεντευκτής: Πάντοτε αναφερόμενος στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης προσωπικών σας συμφερόντων, αν αυτό σας διευκολύνει λόγω της ελευθερίας που υπάρχει στο πλαίσιο του συστήματος; Δηλαδή τι εννοώ στο πλαίσιο του συστήματος; Στον τρόπο που λειτουργείτε ως επαγγελματίας. Στον τρόπο με τον οποίο απευθύνεστε σε έναν πελάτη, που πουλάτε σε έναν πελάτη. Αντιλαμβάνεστε πως υπάρχει ελευθερία σε αυτό το κομμάτι;

Δήμητρα: Γενικά (διακοπή)

Συνεντευκτής: Ώστε να κινηθείτε με άλλον γνώμονα από τον πελάτη.

Δήμητρα: Κοίταξε να δεις. Βεβαίως και υπάρχει ελευθερία στο χώρο. Είναι δύσκολο να ελέγξει κάποιος τι έχει ειπωθεί ανάμεσα σε δύο ανθρώπους που είναι σε ένα κλειστό χώρο και μιλάνε. Και το βασικότερο είναι ότι όταν παραδίδεται ένα συμβόλαιο ποτέ ο πελάτης δεν διαβάζει τι του παραδίδεται. Εκεί υπάρχει ένα μεγάλο ρίσκο. Αυτό είναι θέμα του κάθε ασφαλιστικού συμβούλου, το πως θα το διαχειριστεί. Εγώ προσωπικά προσπαθώ κάθε φορά που παραδίδω ένα συμβόλαιο να τονίζω τα σημεία που έχω πουλήσει, δηλαδή τις εξαιρέσεις, τους χρόνους λειτουργίας του προγράμματος και ό,τι άλλο θεωρώ σημαντικό. Είναι δύσκολο, δηλαδή είναι

καθαρά θέμα προσωπικό του καθενός. Είτε αυτός είναι πελάτης, γιατί να μην ξεχνάμε ότι δεν είναι μόνο οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι λίγο συμφεροντολόγοι και λίγο ας πουμε τυχοδιώκτες, είναι και οι πελάτες οι οποίοι θέλουν να εξαπατήσουν τις εταιρείες και τους ασφαλιστικούς συμβούλους, δίνοντας ψευδή στοιχεία ή μισές αλήθειες λέγοντας και εκεί υπάρχει εε (.)

Συνεντευκτής: Αυτό που λέτε είναι ενδιαφέρον, θα το δούμε και πιο μετά, υπάρχει άλλωστε και σχετική ερώτηση για το αν πρέπει να αλλάξει κάτι από την πλευρά του πελάτη. Απλά θέλω να μείνω λίγο στο κομμάτι το δικό σας αυτήν τη στιγμή και το αν πιστεύετε ότι, δίνεται αυτό το περιθώριο. Ότι δίνεται το περιθώριο σε κάποιον που να θέλει (διακοπή)

Δήμητρα: Ναι αν κάποιος θέλει, μπορεί να το κάνει. Μπορεί να το κάνει. Βέβαια τώρα με τις καινούργιες νομοθεσίες, εποπτείες μέσω του Solvency και όλων αυτών των νέων εντολών που έχουν έρθει από την Ευρωπαϊκή Ένωση, περιφρουρείται πολύ περισσότερο το σύστημα. Αλλά δεν παύει πάντοτε να υπάρχει αυτό το κενό, γιατί είναι μία πολύ στενή διαπροσωπική σχέση.

Συνεντευκτής: Αυτό το κενό λοιπόν πως μπορεί να ελεγχθεί από έναν ασφαλιστή; Πως μπορεί κάποιος να ελέγξει και να προστατευτεί, όχι να προστατευτεί, να μην εκμεταλλευτεί αυτό το περιθώριο. Τι είναι αυτό που θα τον κρατήσει να μην εκμεταλλευτεί αυτό το περιθώριο;

Δήμητρα: Πιστεύω ο ίδιος του ο εαυτός. Είναι ο χαρακτήρας του κάθε ανθρώπου, τα θέλω του. Αυτά σε προστατεύουν. Εγώ νομίζω ότι είναι απλά τα πράγματα. Ένας άνθρωπος όπως κινείται στην προσωπική του ζωή, έτσι θα κινηθεί και στην επαγγελματική του. Είναι απλά. Όταν έχεις μία, εμπιστεύεσαι, πες ότι είσαι πελάτης και εμπιστεύεσαι μία τράπεζα, δεν θα δεις αν είναι υγιής για να πας να αφήσεις τα λεφτά σου μέσα; Πόσο μάλλον όταν θέλεις να ακουμπήσεις και την καλή σου υγεία και την οικονομική σου ευημερία σε μια δύσκολη στιγμή; Δεν πρέπει να ελέγξεις αν ο άνθρωπος που είναι απέναντί σου, τι είναι; Είναι σωστός; Είναι οικογενειάρχης; Είναι νοικοκύρης; Είναι σκορποχώρι; Τι είναι;

Συνεντευκτής: Ναι.

Δήμητρα: Ευθύνη έχουν και οι δύο και τα δύο μέρη.

Συνεντευκτής: Με καλύψατε απόλυτα στο πρώτο σκέλος. Όσον αφορά το δεύτερο σκέλος και στο πλαίσιο της σχέσης που αναπτύσσεται με τους πελάτες, εκεί πιστεύετε ότι δίνεται μία ελευθερία; Εννοώ, ότι απ' όσο γνωρίζω το πως λειτουργεί το επάγγελμα σας, δεν επιβάλλεται από κάποιον να έχετε μια συχνή επαφή με τον πελάτη.

Δήμητρα: Αυτό είναι το πώς δουλεύει ο καθένας μας. Εγώ δεν είμαι άνθρωπος του τυπικού, δεν μου αρέσει να παίρνω στις γιορτές και στα γενέθλιά. Δεν τα θυμάμαι γιατί δεν θέλω να το θυμάμαι. Τα θεωρώ πολύ βαρετά. Παίρνω όμως πάρα πολλές φορές ενδιάμεσα μέσα στο χρόνο, μέσα στο πλαίσιο της φροντίδας του πελάτη. Δηλαδή μπορεί να βγει ένα προϊόν που να είναι της αξίας των 100 €, αλλά επειδή το είχα συζητήσει κάποια στιγμή με τον συγκεκριμένο πελάτη, θα τον πάρω να του το πω. Ξέρεις υπάρχει αυτό. Εξακολουθεί να σε ενδιαφέρει, θέλεις να το δούμε; Ή θα ξέρω ότι έχει μία συγκεκριμένη οικογενειακή δομή. Να σου πω ένα παράδειγμα με μια πελάτισσα μου που είναι μονογονεϊκή οικογένεια έχει χωρίσει και άκουσα για ένα επίδομα, οικογενειακό επίδομα. Καθώς το διάβαζα, στο μυαλό μου αμέσως ήρθε η εικόνα της, γιατί είχε όλα τα στοιχεία που την περιέγραφαν. Την πήρα τηλέφωνο και της λέω δεν πας να κάνεις μία αίτηση γιατί μου φαίνεται ότι δικαιούσαι αυτό το επίδομα; Και πραγματικά το πήρε, τρελάθηκε η γυναίκα. Δεν της το είχε πει ούτε ο λογιστής της, ούτε ο άντρας της, ούτε κανείς από την οικογένεια της. Κάνω τέτοιες επαφές με τους πελάτες που θεωρώ ότι είναι και σημαντικές.

Συνεντευκτής: Αυτές τις επαφές, τις σχέσεις που αναπτύσσεται το κάνετε με όλα το πελατολόγιο σας;

Δήμητρα: Με όλο δεν μπορώ να το κάνω, γιατί πρέπει ο άνθρωπος που έχεις απέναντι να εκπέμπει. Όταν έχεις έναν άνθρωπο ο οποίος είναι κλειστός, ή που είναι, πως να σου πω, δεν έχει το περιθώριο να ελιχθεί, δεν θα το κάνεις. Αλλά ό,τι αφορά το ανθρώπινο κομμάτι, βεβαίως και έχω επαφή. Αλλά στο επαγγελματικό δεν θα τον ενοχλήσω. Όταν καταλαβαίνω τα περιθώρια του για να καλυφθεί είναι συγκεκριμένα και δεν μπορώ να πάω βήμα παραπάνω, θα το σεβαστώ.

Συνεντευκτής: Πιστεύετε ότι για κάποιον επαγγελματία ασφαλιστή είναι πιο εύκολο

για εκείνον να επιδιώξει τα δικά του συμφέροντα όταν είναι με έναν πελάτη που δεν τον ξέρει, τον βλέπει μόνο μία φορά, δεν έχει στενούς δεσμούς. Πιστεύετε υπάρχει το περιθώριο πάλι; Εκεί δημιουργείται ένα κενό;

Δήμητρα: Εγώ πιστεύω ότι εξαπατούμεθα περισσότερο από τους στενούς μας δεσμούς και όχι από τους άγνωστους, γιατί με τους πιο μακρινούς είσαι πιο επιφυλακτικός. Με τον άνθρωπο που έχεις εμπιστευτεί είναι πιο εύκολο να σε εξαπατήσει και οι μεγάλες προσδοκίες γίνονται από το στενό περιβάλλον και όχι από το απόμακρο. Επομένως πιστεύω ότι ένας καταφερτζής ασφαλιστής θα κάνει περισσότερο κακό σε κάποιον οικείο του παρά σε κάποιον άγνωστο.

Συνεντευκτής: Οκ. Ενδιαφέρον αυτό που μου λέτε.

Δήμητρα: Έτσι πιστεύω ότι λειτουργεί. Δηλαδή στο όνομα ότι είσαι δικός μου άνθρωπος, σου έχω εμπιστοσύνη, μπορώ εγώ να το εκμεταλλευτώ (διακοπή)

Συνεντευκτής: Ότι ουσιαστικά του δίνει το περιθώριο εμπιστοσύνης για να πατήσει πάνω σε αυτή.

Δήμητρα: Ακριβώς. Ακριβώς.

Συνεντευκτής: Οκ. Ενδιαφέρουσα άποψη. Για να κάνουμε λοιπόν ένα sum up των όσων έχουμε πει. Μπορείτε να μου απομονώσετε από τη μία πλευρά το μεγαλύτερο προσόν για έναν ασφαλιστή, ώστε να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη και από την άλλη πλευρά το μεγαλύτερο κίνδυνο για να ξεφύγει απ' αυτό. Μπορείτε να μου απομονώσετε ένα δίπολο;

Δήμητρα: Ναι. Κοίταξε να δεις. Νομίζω ότι (.) για τον πελάτη που λες, για να δουλέψει σωστά. για να είσαι, πρέπει να στο πω, να το εκφράσω έτσι πιο σωστά,(.) θεωρώ ότι για μένα τουλάχιστον, είναι να σκύβεις ανθρώπινα πάνω από το πρόβλημα του πελάτη και να είσαι σωστός επαγγελματίας να δίνεις αυτό που πραγματικά έχει ανάγκη. Όχι αυτό που φοβάται, αυτό που χρειάζεται και να το δίνεις με ανθρωπιά στο μέτρο του δυνατού που μπορεί να το διαχειριστεί. Ούτε υπέρογκα ακριβό, ούτε υπερτιμολογημένο για να πάρεις τη δουλειά πάση θυσία και να μην τον καλύπτεις στην ουσία σαν κεφάλαιο και όλα αυτά τα σχετικά. Τι μου είπες για το δεύτερο κομμάτι το ξέχασα;

Συνεντευκτής: Και από την άλλη πλευρά ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγει ένας ασφαλιστής από το συμφέρον του πελάτη;

Δήμητρα: Αν κυνηγάς έναν στόχο και θέλεις πάση θυσία να πετύχεις ένα νούμερο, εκεί μπορεί να κάνεις κάποια λάθη. Γιατί το προσωπικό συμφέρον καμιά φορά σε τυφλώνει και οδηγεί σε ακρότητες. Αλλά και πάλι έχει να κάνει με το χαρακτήρα σου, με το ηθικό στοιχείο που έχεις μέσα σου, πόσο σε καθοδηγεί και πόσο σε φρενάρει.

Συνεντευκτής: Άρα πιο πολύ για να μείνουμε σε αυτά που είπαμε προηγουμένως, αν έπρεπε να επιλέξετε ως το μεγαλύτερο προσόν μεταξύ της προσωπικής ηθικής, του ρόλου του μάνατζερ, το ρόλο του γραφείου και του κλίματος αυτού, το ρόλο του θεσμικού πλαισίου και των κανόνων που υπάρχουν, την κακή επιρροή της ελευθερίας που υπάρχει στο επάγγελμα. Από όλα αυτά ποιο θα επιλέγατε εσείς ότι λειτουργεί πιο δραστικά για να παραμείνετε πιστή στο συμφέρον του πελάτη; Από όλα όσα έχουμε πει μέχρι τώρα.

Δήμητρα: Θεωρώ ότι όλα συνδράμουν, γιατί πρέπει να είσαι εσύ ένας σωστός επαγγελματίας, σε ένα σωστά δομημένο γραφείο, με τις ίδιες αρχές, με τα δικά σου πιστεύω και να υπάρχει και μία αρχή η οποία να περιφρουρεί όλο αυτό το σύστημα, ούτως ώστε να υπάρχει μία ισορροπία σχέσεων και νομίζω ότι είναι σύμπλεγμα δεν είναι (διακοπή)

Συνεντευκτής: Θεωρείται ότι υπάρχει κάτι το οποίο μπορεί να επιστεγάζει τα υπόλοιπα; Κάτι που να κυριαρχεί έναντι των υπολοίπων;

Δήμητρα: (.) Νομίζω ότι είναι οι σχέσεις. Οι σχέσεις ασφαλιστού με το γραφείο. Εκεί είναι το Α και το ω. Αυτή η σχέση όσο πιο υγιής είναι τόσο πιο γερή είναι η βάση.

Συνεντευκτής: Άρα βάση λοιπόν θεωρείτε ότι είναι το γραφείο, η σχέση του γραφείου, ασφαλιστού και γραφείου. Ούτε ο θεσμός, ούτε η προσωπική ηθική.

Δήμητρα: Όχι. Είναι το γραφείο και το κλίμα του. Ο τρόπος δηλαδή με τον οποίο λειτουργεί, οι διαδικασίες που ακολουθεί, και η γραμμή που δίνει ο μάνατζερ στους συνεργάτες του.

Συνεντευκτής: Ωραία ΟΚ. Με καλύψατε απολύτως. Επειδή έχουμε αναφερθεί πολλές φορές στην επιδίωξη που μου είπατε σαν πιο μεγάλο κίνδυνο, το οικονομικό συμφέρον, πιστεύετε ότι θα βοηθούσε μια στρατηγική η οποία τώρα ακούγεται νομοθετικά να γίνει ώστε να θεσπιστεί μια νομική υποχρέωση περί αποκάλυψης της προμήθειας; Το να αναγράφεται δηλαδή η προμήθεια στα συμβόλαια. Πιστεύετε ότι αυτό θα βοηθούσε στο να καλυφθούν περισσότερο τα συμφέροντα του πελάτη;

Δήμητρα: Όχι καθόλου! Καθόλου. Το θεωρώ άχρηστο τελείως. Και θεωρώ ότι είναι και ανασταλτικό. Δηλαδή όταν πας στον πελάτη, που πάμε, σε ποιά επιχείρηση μπαίνουμε για να πάρουμε ένα αντικείμενο και σου λέει ο πωλητής το κέρδος του. Αν μπούμε σε ρούχα και πάμε να αγοράσουμε μια ακριβή τσάντα και ξέρουμε το περιθώριο κέρδους του μαγαζιού, δεν θα την πάρουμε ποτέ. ακριβώς το ίδιο συμβαίνει και με μας. το θεωρώ εντελώς λάθος.

Συνεντευκτής: Ναι. Οκ. Πάντως ανασταλτικά υπό ποια έννοια πιστεύετε ότι θα λειτουργήσει;

Δήμητρα: Είναι ψυχολογικό, καθαρά ψυχολογικό. Άμα ξέρει ο άλλος ότι από μία υπογραφή με μισή ώρα 1 ώρα που έχεις δουλέψει, έχεις βγάλει ένα μεγάλο ποσόν σοκάρεται, γιατί αυτός μπορεί να δουλεύει ένα μήνα γι'αυτό το ποσό. Μπορεί εσύ να μη το βγάζεις βέβαια κάθε μέρα αλλά εκείνος μένει ότι εμένα μου πήρε τόσα.

Συνεντευκτής: Ναι. Οκ. Ωραία. Άρα πιστεύετε ότι δεν θα συμβάλει θετικά μια τέτοια κίνηση.

Δήμητρα: Καθόλου, καθόλου. Άμα είναι έτσι να το κάνουν όλοι όσοι είναι πωλητές, να ξέρω και εγώ όταν παίρνω οτιδήποτε, είτε αυτό είναι φάρμακο, είτε είναι παπούτσια, τσάντες, ρούχα, ποιο είναι το κέρδος του πωλητή.

Συνεντευκτής: Οκ. Πιστεύετε ότι η αύξηση του ανταγωνισμού θα περιόριζε την κακή ασφαλιστική εργασία και θα προστάτευε περισσότερο τα συμφέροντα του πελάτη;

Δήμητρα: Όχι, δεν νομίζω. Δεν καταλαβαίνω πως η αύξηση του ανταγωνισμού θα βοηθούσε.

Συνεντευκτής: Ίσως να ανάγκαζε έναν ασφαλιστή στο περιβάλλον που βρισκόμαστε

αυτήν την περίοδο να κινείται πιο ηθικά, ώστε να διασφαλίσει τη φήμη του και έτσι το πελατολόγιό του.

Δήμητρα: Όχι σε καμία περίπτωση. Ακριβώς το αντίθετο αποτέλεσμα νομίζω μπορεί να φέρει. Όταν κάποιος νιώθει πως απειλείται από την πίεση του ανταγωνισμού ή της οικονομικής κρίσης ή το οτιδήποτε, θα προσπαθήσει να φέρει μεγαλύτερο αποτέλεσμα και όχι απαραίτητα καλύτερο. Τις ανησυχίες που μου λες, θα τις είχε κάποιος και χωρίς τον ανταγωνισμό, περισσότερο για την προσωπική του ηθική ικανοποίηση. Να είναι δηλαδή σωστός απέναντι στον πελάτη.

Συνεντευκτής: Γενικότερα θα ήταν σημαντική η θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και πολιτικών για το επάγγελμα;

Δήμητρα: Συγνώμη μπορείς να επαναλάβεις;

Συνεντευκτής: Γενικότερα θα ηταν σημαντική η θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και πολιτικών; Πιο αυστηρών συστημάτων, εποπτείας, κυρώσεων;

Δήμητρα: Πιο αυστηρό παιδιά από το δικό μας επάγγελμα δεν υπάρχει! Τέτοιο περιφρουρημένο πλέον έτσι όπως έχει δομηθεί. Νομίζω ότι είναι πλήρως περιφρουρημένο. Απλά πρέπει να είναι πιο αυστηρές οι επιλογές των γραφείων για τους υποψήφιους συνεργάτες. Εάν αυτό κατορθώσουν όλα τα γραφεία να το τηρήσουν και να έχουνε υγιή στελέχη μέσα στα γραφεία τους, δεν θα υπάρχει κανένα πρόβλημα. Το πρόβλημα είναι, ότι μέχρι τώρα οι εταιρίες ανεξέλεγκτα δίναν αρμοδιότητες σε ανάξιους ανθρώπους.

Συνεντευκτής: Άρα πιστεύετε ότι μπορούν να εφαρμοστούν πιο αυστηρά συστήματα τα οποία πρέπει να εστιάσουν σε ποιο σημείο του επαγγέλματος; Προφανώς είπαμε και προηγουμένως, ότι στο σημείο της πώλησης δεν μπορεί τόσο εύκολα να εφαρμοστεί ένα τέτοιο σύστημα. Άρα το εστιάζεται που; Στην αρχή όλων;

Δήμητρα: Στην αρχή. Η επιλογή του υποψηφίου συνεργάτη.

Συνεντευκτής: Οκ ωραία. Για να σας δώσω τώρα λίγο την πένα του νομοθέτη, μπορείτε να μου πείτε αν σας δινόταν μία δυνατότητα να αλλάξετε κάτι στο επάγγελμα ποιο θα ήταν αυτό;

Δήμητρα: Τι να αλλάξω; (..) Δεν ξέρω αν θα μπορούσα να σου πω ότι θα αλλάξω

κάτι. Γιατί είμαι μέσα στο σύστημα και είμαι γεμάτη από αυτό.

Συνεντευκτής: Ναι.

Δήμητρα: Και ξέρεις αυτά τα βλέπεις όταν είσαι συνήθως απ' έξω. Όταν είσαι μέσα έχεις χτιστεί με αυτό το σύστημα και είναι δύσκολο. Εγώ δεν θα ήθελα να αλλάξω κάτι από τα ήδη εφαρμοσμένα. Απλώς θα ήθελα να λειτουργούν πιο σωστά, δηλαδή αυτή η στελέχωση των εκάστοτε γραφείων με άτομα κατάλληλα, νομίζω ότι είναι το άλφα και το ωμέγα του επαγγέλματος μας.

Συνεντευκτής: Οκ με καλύψατε. Επειδή σε όλη τη συνέντευξη έχουμε αναλωθεί σε εσάς και τα κακώς κείμενα αν θέλετε από τη δική σας πλευρά και κάνατε πριν μια αναφορά για τον πελάτη, σας δίνω τώρα λοιπόν το πάτημα να μου πείτε. Τι πρέπει να αλλάξει από την πλευρά του πελάτη; Υπάρχει κάτι που πρέπει να αλλάξει;

Δήμητρα: (γέλια) Από κει μπορεί να αλλάξουν πολλά (γέλια)

Συνεντευκτής: (γέλια)

Δήμητρα: Πιστεύω ότι πρέπει να αλλάξει αυτή η γνώμη που έχει για το χώρο η οποία είναι γενικώς αρνητική. Είναι καχύποπτος ο πελάτης απέναντι στον ασφαλιστικό χώρο και όχι τόσο και στο ίδιο πρόσωπο του ασφαλιστή όσο σε ασφαλιστικές εταιρείες οι οποίες ευτυχώς όχι σε μεγάλο βαθμό, σε πολύ μικρό βαθμό, αλλά τη ζημιά την κάνουν και έχουν εξαπατήσει πολλούς πελάτες. Αυτός είναι ένας μεγάλος ανασταλτικός παράγοντας στη σχέση ασφαλιστού και πελάτη και επίσης υπάρχει η νοοτροπία από παλιά, ότι πρέπει να έχεις έναν καταφερτζή ασφαλιστή, για να σου δίνει λεφτά ακόμα και όταν δεν τα δικαιούσαι. Δηλαδή το έβλεπαν ως μία διέξοδο εισαγωγής χρήματος, μέσα από κομπίνα. Αυτό έχω εγώ εισπράξει. Δηλαδή θέλω έναν πιο καταφερτζή, πιο πονηρό, για να μου βγάλει λεφτά όταν εγώ δεν τα δικαιούμαι. Βέβαια δεν σκέφτεται ότι αυτός ο καταφερτζής, ο πονηρός, θα βγάλει λεφτά και εις βάρος του ίδιου. Νομίζω ότι εκεί είναι πιο (γέλια) ένα στοιχείο που θα ήθελα να αλλάξω στον πελάτη είναι αυτή η νοοτροπία

Συνεντευκτής: Εντάξει στο δεύτερο κομμάτι συμφωνώ ότι είναι κάτι που μπορεί να αλλάξει ο ίδιος ο πελάτης. Αλλά τώρα το πρώτο το να αλλάξει η εικόνα του πελάτη για το θεσμό, νομίζω ότι δεν είναι στο χέρι του πελάτη να γίνει αυτό.

Δήμητρα: Όχι αυτό θα γίνει μέσα από τις εκάστοτε νομοθεσίες. Δηλαδή όσο πιο πολύ περιφρουρείται το ασφαλιστικό σύστημα και η ασφαλιστική αγορά, σιγά-σιγά αυτό περνάει μέσα στον κόσμο. Και περνάει και μέσα από τους διαμεσολαβητές ότι αυτό μεταλαμπαδεύεται. Θέλει χρόνο και η ελληνική αγορά θέλει το χρόνο της για να ωριμάσει. Εγώ δεν έχω συναντήσει ανθρώπους οι οποίοι δεν θα ήθελαν ασφάλεια. Έχω συναντήσει ανθρώπους που δεν έχουν λεφτά να την καλύψουν.

Συνεντευκτής: Ναι.

Δήμητρα: Μέχρι τώρα. (.)

Συνεντευκτής: Ποιο θα ήταν λοιπόν το μέλλον του επαγγέλματος; Πως θα το περιγράφατε εσείς σε έναν νέο ενδεχομένως ασφαλιστή, ο όποιος τώρα μπαίνει στο χώρο και σας ρωτάει καλά κάνω; Ποιο είναι το μέλλον σε αυτό το χώρο;

Δήμητρα: Εγώ πιστεύω ότι είναι λαμπρό! Και όσο περνάνε τα χρόνια θα είναι ακόμα πιο κερδοφόρο, θα είναι πολύ πιο ουσιαστικό, θα είναι πολύ πιο αναγκαίο. Δηλαδή δεν μπορώ να φανταστώ μία κοινωνία χωρίς μία ασφαλιστική ομπρέλα. Σε καμία φάση της ζωής του ανθρώπου δεν χρειάζεται η ασφαλιστική ομπρέλα. Αυτό που εύχομαι είναι να μπορούμε να ανταποκρινόμαστε στην οικονομική αν θέλεις υποστήριξη που χρειάζεται, για να έχουμε αυτή την ομπρέλα. Διαφορετικά είναι δύσκολα τα πράγματα.

Συνεντευκτής: Οκ. Νομίζω ότι με καλύψατε, αυτή ήταν η συνέντευξη.

Δήμητρα: Πάρα πολύ ευχάριστη.

Συνεντευκτής: Και εγώ το ένιωσα αυτό.

Δήμητρα: (γέλια)

Συνεντευκτής: Με καλύψατε. Νομίζω ότι ήταν πραγματικά μια πολύ ωραία συνέντευξη. Ελπίζω να μη σας κούρασα.

Δήμητρα: Καθόλου. Εύχομαι να σε βοήθησα.

Συνεντευκτής: Με βοηθήσατε πάρα πολύ. Ευχαριστώ πολύ ξανά για το χρόνο που μου αφιερώσατε.

Δήμητρα: Να είσαι καλά. Να έχεις καλή επιτυχία.

Συνεντευκτής: Να είστε καλά ευχαριστώ πολύ. Ευχαριστώ.

Συνέντευξη ν.10.

ΣΚΗΝΙΚΟ

Συμμετέχουσα: Παναγιώτα Χατζηγιωτάκη

Ηλικία: 51 ετών

Φύλο: Γυναίκα

Επάγγελμα: Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Διάρκεια Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας: 23 έτη

Περιβάλλον Διενέργειας Συνέντευξης: 4 Νοεμβρίου 2016, στο σπίτι της συνεντευξιαζόμενης

Διάρκεια Συνέντευξης: 45:28

Απομαγνητοφώνηση

Συνεντευκτής: Καλησπέρα.

Παναγιώτα: Καλησπέρα.

Συνεντευκτής: Πρώτα απ' όλα θέλω να σε ευχαριστήσω για τη δυνατότητα που μου έδωσες σήμερα για να είναι εδώ και να κάνουμε αυτή τη συνέντευξη. Ξέρω το πρόγραμμα σου είναι λίγο δύσκολο και σ' ευχαριστώ πάρα πολύ που βρήκες στο χρόνο μου να με δεχτείς.

Παναγιώτα: Μεγάλη μου χαρά. Κανένα πρόβλημα.

Συνεντευκτής: Όπως σου είχα πει και στο τηλέφωνο ο λόγος που ήθελα να βρεθούμε για αυτή τη συνέντευξη είναι, αφορά το επάγγελμα σου, το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Άρα θέλω να είσαι ο εαυτός σου και θα πάμε μια χαρά.

Παναγιώτα: Κανένα πρόβλημα.

Συνεντευκτής: Λοιπόν, για αρχή θέλω να μου μιλήσεις λίγο για σένα. Για τον εαυτό σου, για την οικογένειά σου.

Παναγιώτα: Ναι. Είμαι 51 ετών, είμαι παντρεμένη εδώ και αρκετά χρόνια και έχω δύο παιδιά, δύο αγόρια ηλικίας 22 και 21 ετών.

Συνεντευκτής: Είσαι πολλά χρόνια στο χώρο των ασφαλειών;

Παναγιώτα: Περίπου 23 χρόνια.

Συνεντευκτής: 23 χρόνια. Το επάγγελμα αυτό αποτελούσε μια προσωπική σου επιλογή, η οποία ήταν εξαρχής στο μυαλό σου;

Παναγιώτα: Όχι ακριβώς. Δεν ήταν εξαρχής στο μυαλό μου. Ήρθαν οι συγκυρίες έτσι, από κάποιον γνωστό που μου είχε ενημερώσει για το τι ακριβώς κάνει, μάλλον τυχαία ξεκίνησέ θα μπορούσα να πω.

Συνεντευκτής: Και τι ήταν αυτό που σου είπε ο γνωστός σου και σε έκανε να ασχοληθείς; Δηλαδή ουσιαστικά μία περιγραφή που θα έδινες για το επάγγελμα ποια θα ήταν;

Παναγιώτα: Η αλήθεια είναι ότι επειδή τότε ήταν και ήμασταν και μικρότερης ηλικίας, πιο πολύ μας ενδιέφερε η επαγγελματική μας αποκατάσταση, το οικονομικό ήταν και αυτό ένας λόγος σημαντικός και γενικά οι δημόσιες σχέσεις, το ότι θα γνωρίζαμε κόσμο, ανθρώπους θα συναντούσαμε. Γενικά μου προξένησε ενδιαφέρον. Αρχικά δηλαδή.

Συνεντευκτής: Ναι

Παναγιώτα: Αυτός ήταν και ο λόγος που το επέλεξα.

Συνεντευκτής: Το επάγγελμα πως θα το περιέγραφες σε κάποιον που ξεκινά τώρα για παράδειγμα. Πως θα το περιέγραψε το επάγγελμα του ασφαλιστή.

Παναγιώτα: Σίγουρα δύσκολο. Αλλά πολύ ενδιαφέρον.

Συνεντευκτής: Ενδιαφέρον υπό ποια έννοια ;

Παναγιώτα: Ενδιαφέρον διότι έχεις τη δυνατότητα να γνωρίζεις πολλούς ανθρώπους, να συζητάς μαζί τους, δεν έχεις δέσμευση χρόνου. Το βρήκα ενδιαφέρον γιατί σου δημιουργεί πολλά συναισθήματα, διαφορετικά (διακοπή)

Συνεντευκτής: Συναισθήματα για ποιον λόγο;

(...)

Παναγιώτα: Τι εννοείς για ποιό λόγο;

Συνεντευκτής: Συναισθήματα εννοείς από την επαφή που έχεις με ανθρώπους; Αυτό εννοείς;

Παναγιώτα: Ναι. Βέβαια. Συναισθήματα για το ότι, πόσο μπορείς να προσφέρεις

στον άνθρωπο τον οποίο έχεις μπροστά σου, που εύχεσαι βέβαια ποτέ να μην χρειαστεί να του προσφέρεις κάτι, αλλά η ασφάλεια που του δίνεις, η σιγουριά, η ηρεμία για τον ίδιο, για το μέλλον του, για την περιουσία του, για τα παιδιά του.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Ποια θεωρείς πως είναι η στάση του κόσμου όμως απέναντι στο επάγγελμα και πως την αξιολογείς;

Παναγιώτα: Στην Ελλάδα μάλλον θα έλεγα ότι υπάρχει μία μεγάλη δυσπιστία (βήχει) συγγνώμη είμαι λίγο κρυωμένη. Υπάρχει μία δυσπιστία, η οποία βέβαια όσο περνάνε τα χρόνια εξαλείφεται μπορώ να πω σιγά-σιγά. Αλλά και πάλι είναι δύσκολο γιατί (διακοπή)

Συνεντευκτής: Δυσπιστία για ποιό λόγο πιστεύεις;

Παναγιώτα: Ότι δεν θα τηρηθούν αυτά τα οποία συμφωνούμε την ώρα που κάνουμε την αίτηση ή την παραλαβή του συμβολαίου. Ότι ίσως οι ασφαλιστικές εταιρείες, πιο πολύ για τις ασφαλιστικές εταιρείες βέβαια η δυσπιστία, όχι προς τους ασφαλιστές τόσο (.) και στους ασφαλιστές, αλλά ας πούμε ότι με τους ασφαλιστές μπορεί να δημιουργήσουν μία φιλική σχέση. Μετά όμως μπαίνει η δυσπιστία και προς τις ασφαλιστικές. Αν θα αποζημιωθούν, αν θα τηρηθούν τα συμφωνημένα και όλα αυτά. Καταλαβαίνεις.

Συνεντευκτής: Η δυσπιστία απέναντι στους ασφαλιστές του ίδιους που πιστεύεις ότι βασίζεται;

Παναγιώτα: Στο χώρο μας υπάρχουν ασφαλιστές και ασφαλιστές. Υπάρχουν ασφαλιστές οι οποίοι τηρούν τους κανόνες ηθικής και υπάρχουν ασφαλιστές που δεν τους τηρούν καθόλου, παρά κοιτάνε μόνο το προσωπικό τους και οικονομικό τους δηλαδή, συμφέρον.

Συνεντευκτής: Εσύ στο χώρο που βρίσκεσαι ποιούς ασφαλιστές έχεις; Εννοώ στο γραφείο σου, γιατί νομίζω είσαι γραφείο μου είπες στην αρχή;

Παναγιώτα: Ναι είμαι στο γραφείο. Έχω αλλάξει κάποια γραφεία βέβαια, για διάφορους λόγους κάθε φορά (διακοπή)

Συνεντευκτής: Θα το δούμε στη συνέχεια αυτό αλλά αυτή τη στιγμή.;

Παναγιώτα: Στο γραφείο που βρίσκομαι αυτή τη στιγμή (.)

Συνεντευκτής: Έχεις καλή σχέση με τους συναδέλφους σου;

Παναγιώτα: Πολύ καλή σχέση έχω με τους συναδέλφους μου. Δεν έχουμε κανένα πρόβλημα μεταξύ μας (.) Όπως σου έλεγα, είναι βασικό και οι ηθικοί κανόνες που από την αρχή έχει θέσει το γραφείο προς τους ανθρώπους με τους οποίους συνεργάζεται. Οπότε δεν έχω κάποιον συνάδελφο που να θεωρώ ότι δεν τηρεί αυτούς τους κανόνες ηθικής που θα έπρεπε να τηρούμε όλοι ασφαλιστές.

Συνεντευκτής: Ενδιαφέρον αυτό που λες απλά να το δούμε λίγο αυτό στη συνέχεια.

Παναγιώτα: Ναι βεβαίως.

Συνεντευκτής: Θέλω λίγο γενικότερα να μου πεις ποιο είναι το πιο μεγάλο κέρδος που αντιλαμβάνεσαι εσύ η ίδια πως έχεις μέσα από την επαγγελματική σου δραστηριότητα.

Παναγιώτα: (..) Εντάξει. Σίγουρα είναι το οικονομικό γιατί είναι η δουλειά μας και μέσα από τη δουλειά μας ζούμε και συντηρούμε τις οικογένειές μας.

Συνεντευκτής: Ναι.

Παναγιώτα: Από εκεί και πέρα είναι ευχάριστο το ότι, επειδή είμαι και γυναίκα και είμαι μητέρα και δύο παιδιών, είναι πολύ σημαντικό και η ελευθερία χρόνου που έχω. Δηλαδή το να διαχειρίζομαι το χρόνο μου όπως καλύτερα με βολεύει καθημερινά. Να ρυθμίζω εννοώ τα ραντεβού μου και τις επαφές που με τους πελάτες μου και σε πιο βάθος είναι αυτά που προσφέρω στον πελάτη μου, όπως σου είπα και προηγουμένως. Η αίσθηση ότι του προσφέρω ασφάλεια για την οικογένειά του και για την περιουσία του και σε κάποια δύσκολη στιγμή να νιώθω ότι θα μπορώ να είμαι δίπλα του να του συμπαρασταθώ και ηθικά και οικονομικά, για να τον βγάλω από την δύσκολη θέση.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Και από την άλλη ποιος είναι ο πιο μεγάλος κίνδυνος που πιστεύει πάλι ότι αντιμετωπίζεις όταν ασκείς τα επαγγελματικά σου καθήκοντα;

Παναγιώτα: Ο πιο μεγάλος κίνδυνος που δυστυχώς, τον έλεγχο και όλοι φοβόμαστε μην τον αντιμετωπίσουμε κάποια στιγμή, και χωρίς ίσως να φταίμε κιόλας, να έχουμε εμείς προσωπική ευθύνη, είναι να μην πάει καλά κάποια αποζημίωση η ζημιά που μπορεί να τύχει σε έναν πελάτη μας. Δηλαδή να μην προκύψει κάποιο πρόβλημα απρόβλεπτο το οποίο θα φέρει σε δύσκολη θέση εμένα και τον πελάτη μου.

Συνεντευκτής: Ωραία. Τη στιγμή της πώλησης συγκεκριμένα; Νιώθεις ότι εκείνη τη στιγμή κρίνεσαι για κάτι; Ότι είσαι σε ένα σημείο που μπορεί να ασκήσεις κακώς τα καθήκοντά σου;

Παναγιώτα: Όχι. Το φόβο ότι θα ασκήσω κακώς στα καθήκοντα μου δεν τον έχω. Αισθάνομαι αρκετά σίγουρη για αυτά τα οποία προτείνω στον πελάτη μου, αλλά βέβαια πολλές φορές, επειδή το επάγγελμα μας απαιτεί τεράστιες γνώσεις και επειδή έρχονται συνέχεια αλλαγές, καινούργια πράγματα φοβάμαι μήπως κάπου υστερώ σε κάτι και δεν μπορέσω να δω στον πελάτη μου το καλύτερο δυνατόν που θα μπορούσα να του προσφέρω.

Συνεντευκτής: Άρα όπως καταλαβαίνω από αυτά που μου λες, δεν αποτελεί άγχος για σένα ούτε το σκέφτεσαι ότι στιγμή μιας πώλησης, ενδεχομένως να μην έχεις βασικό άξονα της μελέτης σου, της πρότασής σου για τον πελάτη τα συμφέροντα του πελάτη και να έχεις κάτι άλλο; Δεν είναι αυτό το άγχος σου;

Παναγιώτα: Δεν θα μπορούσα να πω ότι έχω άγχος τουλάχιστον μετά από τόσα χρόνια. Ίσως στην αρχή να είχα κάποιο άγχος, μία ανασφάλεια, αλλά πλέον μετά από τόσα χρόνια πωλήσεων και εμπειρίας, όχι δεν μπορώ να πω ότι έχω κάποιο άγχος για το αν θα κάνω κάτι ενάντια στα συμφέροντα του πελάτη.

Συνεντευκτής: Εσύ πως θα αξιολογούσες κάποιον ασφαλιστή που θα έθετε τα προσωπικά του συμφέροντα έναντι εκείνων του πελάτη του;

Παναγιώτα: Δυστυχώς έχουμε τέτοιους ασφαλιστές. Κυκλοφορούν τέτοιοι ασφαλιστές στην ασφαλιστική αγορά. Πρώτα απ' όλα βάζουν το οικονομικό τους συμφέρον, χωρίς το πρόγραμμα το οποίο προτείνουν στον πελάτη, να είναι ίσως αυτό που πράγματι χρειάζεται ο πελάτης ώστε να είναι εξασφαλισμένος. Συμβαίνει αυτό.

Συνεντευκτής: Στη δική σου καριέρα, στη δική σου επαγγελματική σταδιοδρομία έχεις νιώσει ποτέ να σε οδηγεί περισσότερο η προοπτική του κέρδους μέσω της πώλησης και των δικών σου συμφερόντων, έναντι εκείνων του πελάτη;

Παναγιώτα: Προσωπικά εμένα και με όλη μου την ειλικρίνεια όχι! Δεν έχει συμβεί αυτό. Γιατί από την αρχή αντιλήφθηκα ότι είναι πάρα πολύ εύκολο, είναι μια λεπτή γραμμή να περάσεις σε αυτό το κομμάτι, σε αυτή τη σκέψη δηλαδή ότι καλύτερα να του δώσω αυτό το προϊόν γιατί θα βγάλω περισσότερα χρήματα και όχι αυτό που πραγματικά χρειάζεται και επειδή από την αρχή το είχα στο μυαλό μου φρόντιζα πάντα να το αποφεύγω. Γιατί; Γιατί σκοπός είναι να κρατήσω τον πελάτη πάνω απ' όλα, να έχω καλές σχέσεις με τον πελάτη, να μπορώ να τον κοιτάω στο πρόσωπο και να μπορώ πράγματι να του είμαι χρήσιμη.

Συνεντευκτής: Άρα δεν πιστεύεις ότι ίσως να έχεις αλλάξει και εσύ η ίδια μέσα από

την πάροδο του χρόνου μέσα από την επαγγελματική σου σταδιοδρομία, να έχεις αλλάξει, να έχεις αποκτήσει εμπειρίες. Από την αρχή δηλαδή ήσουν έτσι προσανατολισμένη;

Παναγιώτα: Προσανατολισμένη στο τι πρέπει να τηρώ τους ηθικούς κανόνες ήμουν από την αρχή! Αλλά σίγουρα δεν είχα τις εμπειρίες που έχω σήμερα. Με την πάροδο των ετών απέκτησα περισσότερες εμπειρίες, ίσως να είμαι πιο χρήσιμη στους πελάτες απ' ό,τι μπορεί να ήμουν στα πρώτα χρόνια, αλλά όχι στο θέμα αυτό, στο κομμάτι αυτό είχα πάντα αυτή την τακτική ακολουθούσα πάντα αυτόν τον δρόμο.

Συνεντευκτής: Σε αυτό το δρόμο που ακολουθούσες ανέκαθεν πιστεύεις ότι έχει παίξει ρόλο ο μάνατζερ σου, ο διευθυντής που είχες σε κάθε γραφείο; Γιατί απ' ό,τι μου είπες στην αρχή είχες περάσει από διαφορετικά γραφεία. Σε όλα τα γραφεία είχες την τύχη να έχεις ένα καλό μάνατζερ; Γιατί μου είπες στην αρχή για έναν μάνατζερ.

Παναγιώτα: Ε ναι. Όχι βέβαια. Όχι βέβαια. Δεν είχα πάντα αυτή την τύχη. Είναι πάρα πολύ σημαντικός ο ρόλος του μάνατζερ σε ένα γραφείο. (..) Σε όλα αυτά τα χρόνια πέρασα, όχι από πάρα πολλά γραφεία αλλά πέρασα από αρκετά γραφεία και έχω καταλάβει ότι πάρα πολύ σημαντικό πέραν από το προσωπικό προφίλ του καθενός (διακοπή)

Συνεντευκτής: Όταν λες προσωπικό προφίλ, τι εννοείς;

Παναγιώτα: Την ηθική του κάθε συνεργάτη. Εγώ έχω μία ηθική. Πάω σε ένα γραφείο. Στο γραφείο που θα πάω όμως έχει τύχει να αντιμετωπίσω μάνατζερ ο οποίος κοιτά μόνο το δικό του συμφέρον και παροτρύνει, προς το δικό του το συμφέρον πάντα, παροτρύνει και τους συνεργάτες έμμεσα ή άμεσα. Δηλαδή μπορεί να είναι με έναν τρόπο που το αντιλαμβάνεται ο συνεργάτης αλλά να είναι και με έναν τρόπο που λόγω απειρίας του δεν τον αντιλαμβάνεται ο συνεργάτης. Δηλαδή μπορεί να τον καθοδηγεί σε προτάσεις, προγράμματα, τα οποία δεν είναι τόσο συμφέροντα προς τον πελάτη αλλά είναι συμφέροντα προς την τσέπη του γραφείου να στο πω έτσι απλά. Προς το οικονομικό όφελος του γραφείου. Πολλές φορές λοιπόν μπορεί να μη γίνεται καν αντιληπτό ότι μόνο του κίνητρο είναι το κέρδος, το οικονομικό του κέρδος.

Συνεντευκτής: Εσύ αυτό πως το διαχειρίστηκες; Όταν δηλαδή μπήκες σε αυτό το χώρο και είδες αυτές τις τακτικές (διακοπή)

Παναγιώτα: Αντιστάθηκα και πολλές φορές ήρθα σε ρήξη με τους μάνατζερ αυτούς

διότι κατάλαβα ότι έβλεπα κάποιο προϊόν ας πούμε ότι ήταν πολύ πιο χρήσιμο ή πολύ καλύτερο σαν προϊόν μιας κάποιας ασφαλιστικής για τους πελάτες, αλλά έβλεπα ότι η γραμμή του γραφείου ήταν να προωθεί άλλα προϊόντα. Και αντιλήφθηκα ότι ο μόνος λόγος που γινόταν αυτό ήταν γιατί το γραφείο π.χ. μπορεί να είχε μεγαλύτερη προμήθεια. Δηλαδή ήταν το οικονομικό όφελος το οποίο έπαιρνε μπροστά. Ήρθα σε ρήξη με αυτούς τους μάνατζερ και γι' αυτό το λόγο αποχώρησα και από το γραφείο.

Συνεντευκτής: Οι μάνατζερ στους οποίους αναφέρεσαι ήταν άνδρες;

Παναγιώτα: Ναι.

Συνεντευκτής: Όλοι;

Παναγιώτα: Ναι, δυστυχώς (χαμόγελο).

Συνεντευκτής: Γιατί το λες αυτό;

Παναγιώτα: Ε ίσως να ήταν καλύτερα τα πράγματα στο γραφείο. Πιο οργανωμένα, πιο σωστά.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι αν ήταν γυναίκες θα μπορούσες να μείνεις; Θα έβρισκες τότε ταύτιση με το προσωπικό προφίλ που μου είπες πριν;

Παναγιώτα: Ναι. Θα ήταν πιο πιθανό τουλάχιστον.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις δηλαδή ότι οι γυναίκες είναι πιο ηθικές από τους άνδρες;

Παναγιώτα: Θεωρώ πως ναι. Υπάρχουν δεδομένα και εξαιρέσεις αφού πχ ο μάνατζερ του τωρινού μου γραφείου είναι άνδρας.

Συνεντευκτής: Αυτή τη στιγμή στο γραφείο που βρίσκεσαι;

Παναγιώτα: Σε αυτό το γραφείο έχω μείνει για αρκετά χρόνια μπορώ να πω.

Συνεντευκτής: Για πόσα χρόνια;

Παναγιώτα: Τώρα πρέπει να είμαι γύρω στα οκτώ με εννιά χρόνια σε αυτό το γραφείο. Είναι ένα γραφείο το οποίο ταιριάζει στη δικιά μου κουλτούρα, στην ασφαλιστική εννοώ κουλτούρα, στην ηθική μου, με κάνει και αισθάνομαι ήρεμη και ασφαλής, ότι δεν θα έρθει σε κόντρα το δικό μου συμφέρον με το συμφέρον του πελάτη.

Συνεντευκτής: Ωραία. Να σου κάνω μια ερώτηση επιπλέον πάνω στο κομμάτι του μάνατζερ. Σε αυτό το γραφείο που είσαι τώρα, που αξιολογείς ότι υπάρχει ένας

μάνατζερ ο οποίος είναι σωστός, πώς λειτουργεί στο γραφείο; Για να έχω μία εικόνα πως λειτουργεί ένας καλός μάνατζερ, ποια είναι η δική σου άποψη για αυτό.

Παναγιώτα: Ναι (.) Λειτουργεί με πολλούς τρόπους, διαφορετικούς. Δηλαδή πρώτα απ' όλα είναι και η επιμόρφωση. Είναι πάρα πολύ σημαντικό ο συνεργάτης να παρακολουθεί μέσα στο χώρο του σεμινάρια, να πληροφορείται τα καινούργια προϊόντα, να τα μαθαίνει, να τα αναλύουνε μεταξύ τους οι υπόλοιποι συνεργάτες, κάνουμε δηλαδή πολλές συναντήσεις, εκπαιδευτικές θα μπορούσαμε να πούμε. Καταλαβαίνεις τι θέλω να πω.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα.

Παναγιώτα: Διότι είναι πάρα πολύ σημαντικός συνεργάτης όταν βγαίνει έξω στην αγορά να έχει πλήρη γνώση των προϊόντων των οποίων κυκλοφορούν και των οποίων καλείται να παρουσιάσει στους πελάτες

Συνεντευκτής: Και αυτό εννοείς είναι μια πρωτοβουλία του μάνατζερ;

Παναγιώτα: Ναι με πρωτοβουλία του μάνατζερ. Υπάρχουν γραφεία στα οποία δεν ασχολούνται καθόλου με επιμορφωτικά σεμινάρια. Κοιτάνε μόνο να κάνουν την εξυπηρέτηση της ημέρας και τίποτε παραπάνω. Στο γραφείο που είμαι τώρα έχουμε συνεχόμενα επιμορφωτικά σεμινάρια, έχουμε πλήρη ενημέρωση για το οτιδήποτε συμβαίνει, αλλάζει στην ασφαλιστική αγορά γενικότερα. Το θέμα τώρα αν θέλεις του ηθικού μέρους, αυτό είναι πια μία γραμμή που μας έχει γίνει, είναι στο πετσί μας. Είναι κάτι δηλαδή που δε χρειάζεται να το αναλύουμε καθημερινά εμείς οι παλαιότεροι. Οι νεότεροι βέβαια καθοδηγούνται και προς αυτό το κομμάτι. Δηλαδή το πώς πρέπει να συμπεριφερόμαστε, πώς πρέπει να είμαστε, πως πρέπει να είναι μάλλον οι νέοι συνεργάτες απέναντι στους πελάτες τους. Αλλά να ξέρεις όταν το κλίμα, το κλίμα του γραφείου είναι συγκεκριμένο και ο καινούριος που θα έρθει προσαρμόζεται σε αυτό το κλίμα. Γιατί όταν αντιληφθεί σε τι γραφείο έχει έρθει, αν δεν του αρμόζει αυτό το κλίμα ή είναι κάτι άλλο αυτό που επιθυμεί ή έχει κάποιες άλλες εμπειρίες όχι τόσο καλές που με αυτές έχει μάθει να λειτουργεί, να είσαι σίγουρος πως το ίδιο το σύστημα του γραφείου τον αποβάλει. Φεύγει και από μονός του.

Συνεντευκτής: Άρα εννοείς ότι έχουν υπάρξει περιπτώσεις ασφαλιστών που έχουν έρθει στο γραφείο και για να πιάσω αυτό το παράδειγμα (διακοπή)

Παναγιώτα: Με κακές προθέσεις να το πούμε απλά.

Συνεντευκτής: Ας το πούμε έτσι, με κακές προθέσεις

Παναγιώτα: Ναι, ναι βεβαίως. Και έχουν αποχωρήσει. Και αποχωρούν οικειοθελώς. Γιατί βλέπουν ότι σε αυτό το γραφείο δεν θα μπορέσουν να λειτουργήσουν με τον τρόπο τον λανθασμένο τον ανέντιμο θα μπορούσα να πω, που έχουν μάθει να λειτουργούν όλα τα χρόνια. Τους αποβάλλει το ίδιο το σύστημα. Τους αποβάλλει το ίδιο το γραφείο. Το περιβάλλον του γραφείου εννοώ. Καταλαβαίνεις.

Συνεντευκτής: Το οποίο ουσιαστικά το έχει ρυθμίσει από ότι καταλαβαίνω ο διευθυντής κατ' αυτόν τον τρόπο;

Παναγιώτα: Βεβαίως, βεβαίως. Μα ο μάνατζερ είναι το άλφα και το ωμέγα. Ο μάνατζερ. Γιατί όταν μπαίνει ένας νέος συνεργάτης δηλαδή δεν ξέρει που μπαίνει και τι ακριβώς τον περιμένει. Τη γραμμή λοιπόν που θα ακολουθήσει, το δρόμο που θα ακολουθήσει, με τον τρόπο με τον οποίο θα εξασκήσει το επάγγελμά του, τον παίρνει από τον μάνατζερ. Επίσης θέλω εδώ να διευκρινίσω και να σου ξεκαθαρίσω ότι όταν λέω μάνατζερ εννοώ ο μάνατζερ! Επειδή είπες διευθυντή και το αγνόησα. Δεν εννοώ έναν διευθυντή γραφείου. Δηλαδή τύπου υπάλληλος, έρχομαι μπαίνω το πρωί, κλείνομαι στο γραφείο μου, διεκπεραιώνω κάποιες δουλειές γραφείου και τα λοιπά και φεύγω. Εννοώ μάνατζερ με γνώσεις ασφαλιστικές, ο οποίος ίσως αρχικά να είχε ξεκινήσει με το επάγγελμα του το ασφαλιστή και να μετεξελίχθηκε αργότερα σε μάνατζερ. Έναν άνθρωπο της αγοράς δηλαδή. Ο οποίος γνωρίζει τα περί ασφαλειών, τα δουλεύει καθημερινά, είναι αυτό το κύριο επάγγελμα με το οποίο ασχολείται. Δεν είναι ένας απλός διευθυντής.

Συνεντευκτής: Α κατάλαβα κατάλαβα. Ωραία. Μια ακόμη ερώτηση πάνω σε αυτό. Γενικότερα εσύ σαν επαγγελματίας, έχεις νιώσει ποτέ πίεση είτε από συναδέλφους, όχι μόνο στο γραφείο που είσαι τώρα, από τα γραφεία που έχεις περάσει και από ανταγωνιστές συναδέλφους. Γενικότερα στο χώρο των ασφαλειών για μία επιτυχή πώληση υποβαθμίζοντας τα συμφέροντα του πελάτη;

Παναγιώτα: Μπορείς να μου επαναλάβεις την ερώτηση;

Συνεντευκτής: Αν έχεις νιώσει ποτέ πίεση από συνεργάτες σου στο γραφείο, από συναδέλφους σου στο γραφείο είτε στο γραφείο που είσαι τώρα είτε στο προηγούμενο γραφεία που ήσουν και βρισκόσουν ή από ανταγωνιστές συναδέλφους γενικότερα, για μία πετυχημένη πώληση (διακοπή)

Παναγιώτα: Για μία πετυχημένη;

Συνεντευκτής: Ναι, για μία πετυχημένη πώληση, υποβαθμίζοντας παράλληλα τα συμφέροντα του πελάτη. Πιο πολύ δηλαδή υπό την πίεση ενός ανταγωνισμού, είτε εντός του γραφείου είτε στον ανταγωνισμό της αγοράς γενικότερα. Έχεις πέσει ποτέ σε αυτό, να μην πω το τρυπάκι, έχεις υποκύψει ποτέ σε αυτήν την πίεση συναδέλφων:

Παναγιώτα: (..) Εε κοίταξε. Σε μένα προσωπικά δεν έχει τύχει κάτι τέτοιο. Βέβαια μέσα στο χώρο του γραφείου μου μπορεί να έχω αντιληφθεί (διακοπή)

Συνεντευκτής: Του γραφείου που είσαι τώρα ή στα προηγούμενα γραφεία που ήσουν;

Παναγιώτα: Και στο γραφείο που είμαι τώρα και στα προηγούμενα. Εντάξει ανθρώπινο είναι αυτό. Αλλά τώρα σε αυτό το γραφείο που είμαι δεν το συναντάω τόσο έντονα. Μπορεί να τύχει όμως κάποιος, δεν είμαστε όλοι τέλειοι, κάποιος συνεργάτης θέλοντας, βλέποντας μάλλον ανταγωνιστικά το συνάδελφό του, να λειτουργήσει κάπως με έναν τρόπο όχι και τόσο σωστό προς τον πελάτη, πουλώντας του ας πουμε κάποιο προϊόν που τον επιβαρύνει χωρίς ουσιαστικά να το χρειάζεται, ίσα-ίσα για να βγει πιο μπροστά για να φανεί πιο παραγωγικός χωρίς όμως ουσιαστικά αυτό το προϊόν το οποίο έδωσε στον πελάτη, να αξίζει ο πελάτης να το έχει ή να το χρειάζεται.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι αυτός ο ανταγωνισμός, ο εσωτερικός αν θες και ο εξωτερικός αν υπολογίσουμε και τον ανταγωνισμό στην αγορά γενικότερα, εντείνεται λόγω της οικονομικής κρίσης; Γενικότερα πιστεύεις ότι, η οικονομική κρίση προωθεί ή ευνοεί την προώθηση τέτοιων συμφερόντων;

Παναγιώτα: Σίγουρα, σίγουρα. Βεβαίως, βεβαίως. Τώρα, όχι τόσο πολύ σε εσωτερικό ανταγωνισμό και όχι αν θες για κανέναν άλλο λόγο, γιατί βλεπόμαστε κάθε μέρα και είναι δύσκολο ο ένας να προσπαθεί με αθέμιτο τρόπο να ανταγωνιστεί τον συνάδελφό του, τον οποίο θα το δει και την άλλη μέρα το πρωί. Αλλά στον εξωτερικό ανταγωνισμό πάρα πολύ. Βεβαίως. Πολύ περισσότερο ίσως από ότι συνέβαινε τα παλαιότερα χρόνια. Τότε μπορεί να ήταν ο ανταγωνισμός μεγαλύτερος αν θέλεις λόγω φιλοδοξίας, ενώ σήμερα είναι πραγματικά λόγω οικονομικών συμφερόντων μεγαλύτερος ο ανταγωνισμός, ο εξωτερικός. Και είναι καταλυτικός. Με ποιον τρόπο; Με το να πλησιάζει τον πελάτη, τον οποίο συναντώντας τον ξέρει ότι είναι ασφαλισμένος, βλέπει ότι είναι σωστά ασφαλισμένος , κρίνει, ξέρει κατά βάθος ότι είναι σωστό αυτό το προϊόν που έχει πουλήσει ο προηγούμενος συνεργάτης

που τον εξυπηρετεί και με κάποιο ας το πούμε ψέματα, να του προσπαθήσει να του μειώσει στα μάτια του πελάτη το ασφαλιστήριο του και να του δώσει κάτι άλλο δικό του, που ίσως και να μην είναι ακριβώς έτσι όπως του παρουσιάζει στην τελική, όταν αυτή η αίτηση θα γίνει σύμβολο πλέον.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα, κατάλαβα.

Παναγιώτα: Απλά ο πελάτης μπορεί να μην το διαβάσει και να μην το οτιδήποτε.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Συνεχίζω λίγο παρακάτω. Εσύ σαν επαγγελματίας πόση ελευθερία αντιλαμβάνεσαι πως έχεις στο πλαίσιο του συστήματος και τις σχέσεις που αναπτύσσεις με τους πελάτες, όσον αφορά την εξυπηρέτηση προσωπικών σου συμφερόντων;

(..)

Παναγιώτα: Θα μπορούσες να επαναλάβεις την ερώτηση σε παρακαλώ;

Συνεντευκτής: Ναι. Λέω, πόση ελευθερία αντιλαμβάνεσαι πως έχεις ως ασφαλίστρια στο πλαίσιο του συστήματος και τις σχέσεις που αναπτύσσεις με τους πελάτες όσον αφορά την εξυπηρέτηση των προσωπικών σου συμφερόντων.

Παναγιώτα: Θεωρώ, όχι μόνο εγώ όλοι μας, όλοι που εξασκούμε αυτό το επάγγελμα, την ώρα που είμαστε με τον πελάτη έχουμε πιει πλήρη ελευθερία αλλά πλέον (διακοπή)

Συνεντευκτής: Τι εννοείς πλήρη ελευθερία;

Παναγιώτα: Το πώς θα τοποθετηθώ απέναντι στον πελάτη, ποιο προϊόν θα του παρουσιάσω, ποιες καλύψεις θα του προτείνω. Έχω πλήρη ελευθερία εκείνη την ώρα που βρίσκομαι εγώ με τον πελάτη. Δεν έχω κάποιον να με ελέγχει.

Συνεντευκτής: Δεν υπάρχουν εποπτικά όργανα τα οποία να μπορούν να ελέγξουν;

Παναγιώτα: Όχι όχι. Λέω, την ώρα του ραντεβού με τον πελάτη, το τι θα του πωλήσω, το πως θα το πουλήσω, σε αυτό το κομμάτι εννοώ, έχω πλήρη ελευθερία, είμαι εγώ και ο πελάτης. Συνεπώς έχω την πλήρη ελευθερία να τον ακούσω, να με ακούσει, να του πω αυτά που είναι να του πω και να του πουλήσω αυτά που θεωρώ εγώ ότι του είναι απαραίτητα.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα απολύτως.

Παναγιώτα: Από εκεί και πέρα όμως ο σωστός τώρα συνεργάτης θα πρέπει όλα αυτά

τα οποία θα πει στον πελάτη, είτε να του τα δώσει σε μία μορφή προσφοράς ή θα πρέπει να πελάτης να συμπληρώσει, γιατί είμαι υποχρεωμένη να το κάνω αυτό βάσει νομοθεσίας, το έντυπο ανάλυσης αναγκών, ούτως ώστε αυτό να αποδεικνύει ότι εγώ έκανα σωστά τη δουλειά μου, δεν έκανα κατάχρηση της ελευθερίας που έχω απέναντι στον πελάτη μου, ότι τον ρώτησα αυτά που έπρεπε να τον ρωτήσω όπως έπρεπε και να του προτείνω το πρόγραμμα που πράγματι να ανταποκρίνεται σε αυτές τις ανάγκες του.

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι ακόμα και με αυτό το έντυπο διορθώνεται αυτό το κενό;

Παναγιώτα: Όχι. Καλό είναι που υπάρχει βέβαια, αλλά το κενό αυτό δεν διορθώνεται με τίποτα. Το κενό αυτό διορθώνεται μόνο όταν ο ασφαλιστής είναι έντιμος, ακολουθεί τους κανόνες ηθικής του γραφείου του και σέβεται τον πελάτη του. Σαν άνθρωπο και σαν προσωπικότητα και σαν επαγγελματίας. Αυτό είναι το πρώτο και το βασικό.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Όσον αφορά τη σχέση που αναπτύσσεις με τους πελάτες Νιώθεις πως εκεί έχεις μια ελευθερία στο να κινηθείς ας το πούμε αυτοβούλως στο κομμάτι της επαγγελματικής σου δραστηριότητας;

(..)

Παναγιώτα: Όπως σου είπα και προηγουμένως, το θέμα των προσωπικών μου, μάλλον τα προσωπικά μου συμφέροντα δεν μπαίνει ποτέ πάνω από τα συμφέροντα του πελάτη, Δεν έχει καμία σημασία αν τον πελάτη θα το δω μία φορά ή τον πελάτη θα τον δω 10 φορές. Σημασία έχει εγώ να αισθάνομαι ότι όταν χρειαστεί ο πελάτης, θα πάρει αυτό για το οποίο έχουμε συμφωνήσει, θα γίνουν τα πράγματα έτσι όπως τα έχουμε συζητήσει δεν θα του έχω πει κάποιο, κάτι διαφορετικό δεν θα τον έχω κοροϊδέψει. Αν και με τους πελάτες μου εγώ έχω σχέσεις συχνές. Δηλαδή επικοινωνώ μαζί τους και από τη στιγμή που γίνεται κάποιος πελάτης μου, είναι ένας άνθρωπος τον οποίο έχω στη ζωή μου την επαγγελματική στην ουσία συνεχώς. Δηλαδή μιλάμε, κάνουμε σέρβις, συζητάμε, ξανακοιτάμε τα συμβόλαια, βλέπουμε αν κάτι έχει αλλάξει στη ζωή του, αν κάτι πρέπει να αλλάξω στα συμβόλαια του. Έχω επαφές με τους πελάτες μου. Το αν θα τους δω μία φορά ή αν θα τους δω 10 φορές ή για κάποιο λόγο μπορεί να κάνω και ένα χρόνο ή δύο χρόνια για να τους δω, λέμε τώρα σε τέτοια περίπτωση δεν αλλάζει κάτι. Στο κομμάτι δηλαδή της εντιμότητας ή της ηθικής που

πρέπει να έχουμε. Το ότι δεν είναι οι δικοί μας άνθρωποι ή οι συγγενείς μας ή τα αδέρφια μας δε σημαίνει, δεν αλλάζει κάτι. Είναι ο πελάτης μας, δίνει τα χρήματα του, πολλές φορές τα δίνει από το υστέρημά του και εμείς αυτό οφείλουμε να το θυμόμαστε καθημερινά και να το σεβόμαστε και αν μπορούμε να μην το ξεχνάμε. Ποτέ να μην περνάει μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς να έχουμε κάποια επαφή μαζί τους.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα κατάλαβα. Για να κάνουμε μια σύνοψη σε αυτά που έχουμε πει, εσύ ποιό θεωρείς λοιπόν ότι είναι το μεγαλύτερο προσόν ή αν θες βοήθημα για έναν ασφαλιστή στο να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη και ποιος αντιστοίχως είναι ο μεγαλύτερος κίνδυνος για ξεφύγει από αυτό;

Παναγιώτα:. (.) Το να παραμένει σωστός απέναντι στον πελάτη (διακοπή)

Συνεντευκτής: Ποιο είναι το μεγαλύτερο προσόν που πρέπει να έχει ή βοήθημα για να παραμείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη. Απ' ό,τι έχουμε πει μέχρι τώρα. Πως θα το αξιολογούσες εσύ σαν (διακοπή)

Παναγιώτα: Αυτό είναι θέμα προσωπικότητας, όπως το είπαμε και προηγουμένως, είναι θέμα προσωπικότητας, είναι θέμα μάλλον προσωπικής ηθικής του καθενός μας. Είναι κάτι το οποίο είναι δεδομένο. Εγώ δηλαδή προσωπικά το θεωρώ αυτονόητο. Δηλαδή δεν είναι κάτι το οποίο μπορώ να αναλύσω παραπάνω. Οφείλουμε να είμαστε έντιμοι απέναντι στον πελάτη μας. Οφείλουμε να είμαστε, μάλλον οφείλουμε τα συμφέροντα του να είναι πάνω από όλα πρώτα είναι το συμφέρον του πελάτη και μετά είναι το δικό μας προσωπικό συμφέρον. Αυτό είναι αδιαπραγμάτευτο. Τουλάχιστον για μένα προσωπικά. Μετά έρχεται και κουμπώνει ο ρόλος του μάνατζερ του γραφείου.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα. Και ποιος είναι αντιστοίχως ο πιο μεγάλος κίνδυνος για να ξεφύγει κάποιος από αυτό, από το να μείνει πιστός στο συμφέρον του πελάτη.

Παναγιώτα: Πρώτον είναι το οικονομικό όφελος και δεύτερον οι προσωπικές φιλοδοξίες που μπορεί να έχει ο καθένας. Ο μεγαλύτερος κίνδυνος όμως είναι το οικονομικό συμφέρον.

Συνεντευκτής: Κατάλαβα, κατάλαβα ωραία. Επειδή μου είπες λοιπόν για το οικονομικό συμφέρον, πιστεύεις ότι θα συνέβαλε με κάποιον τρόπο, αν θες θετικά, στη διαφύλαξη των συμφερόντων του πελάτη η θέσπιση της νομικής υποχρέωσης που συζητείται, περί αποκάλυψης της προμήθειας;

(.)

Συνεντευκτής: Πιστεύεις ότι θα βοηθούσε στην πώληση; Θα βοηθούσε στο να είναι (διακοπή)

Παναγιώτα: Όχι όχι. Δεν θεωρώ ότι θα βοηθούσε σε τίποτα αυτό. Και δεν συμφωνώ με αυτή την άποψη. Γενικότερα δε συμφωνώ. Δεν καταλαβαίνω γιατί θα πρέπει να αναγράφεται π.χ. αν αυτό εννοείς, να αναγράφεται πάνω στα συμβόλαια η προμήθεια του συνεργάτη. Όχι αυτό δεν νομίζω να βοηθά κανέναν. Αυτός ο οποίος θέλει να βρει τρόπο να εξαπατήσει τον πελάτη θα το βρει όπως και να έχει. Ποιο είναι το νόημα και τι βοηθάει, στο να αναγράφεται η προμήθεια και να την βλέπει ο πελάτης δεν το αντιλαμβάνομαι. Γιατί και ο ίδιος ο πελάτης δεν αντιλαμβάνεται πιθανόν ότι ο ασφαλιστής αμείβεται διότι συνέχεια προσφέρει υπηρεσίες προς τον πελάτη. Αμείβεται καλά, είναι αλήθεια. Αν κάνει σωστά τις υπηρεσίες, αν προσφέρει μάλλον σωστά τις υπηρεσίες που πρέπει να προσφέρει στον πελάτη, για αυτό και πολλές φορές βλέπουμε ότι επαναλαμβάνεται η προμήθεια και είναι συνεχόμενη. Γιατί δεν παύει, δεν πρέπει να παύει ο ασφαλιστής να εξυπηρετεί τον πελάτη του. Τώρα τι βοηθάει; Και σε ποια επαγγέλματα στο κάτω-κάτω της γραφής αναγράφεται το κέρδος;

Συνεντευκτής: Ναι.

Παναγιώτα: Του καθενός μας; Καταλαβαίνεις τι θέλω να σου πω; Ναι.

Συνεντευκτής: Ναι καταλαβαίνω, καταλαβαίνω.

Παναγιώτα: Δηλαδή αυτό εγώ προσωπικά δεν αντιλαμβάνομαι σε τι βοηθάει. Με αυτά που τα οποία προσφέρει ο συνεργάτης, σε άλλους περισσότερα σε άλλους ίσως λιγότερα αλλά είναι ένας τεράστιος φόρτος εργασίας και είναι μία τεράστια ευθύνη την οποία ο πελάτης δεν την βλέπει. Δεν μπορεί να την αξιολογήσει. Γιατί είναι και η δουλειά του back office που λέμε, που οφείλει να κάνει συνεργάτης, η οποία δεν μπορεί να κριθεί και να εκτιμηθεί από τον πελάτη γιατί δεν τη βλέπει. Ο πελάτης βλέπει τον ασφαλιστή ότι πήγε στο σπίτι ή ότι του έκανε ένα τηλέφωνο. Μα δεν είναι μέχρι εκεί η προσφορά του ασφαλιστή προς τον πελάτη.

Συνεντευκτής: Καταλαβαίνω πως το εννοείς ναι.

Παναγιώτα: Υπάρχει ένα back office. Υπάρχει μία ομάδα από πίσω, αν έχει και ένα μεγάλο χαρτοφυλάκιο και υπάρχουν και πάρα πολλά έξοδα. Μετακινήσεις, δημοσίων

σχέσεων και πολλά άλλα που έχει ένας ασφαλιστής. Ο πελάτης όμως δεν μπορεί να τα αξιολογήσει όλα αυτά και δεν ξέρω πως θα μπορούσε να χαρακτηρίσει ή να κρίνει την αμοιβή του συνεργάτη.

Συνεντευκτής: Ωραία. Μια χαρά. Κατά τη γνώμη σου θα ηταν σημαντική η θέσπιση πιο αυστηρών κανόνων και πολιτικών για τη δραστηριότητα του ασφαλιστικού συμβούλου;

(..)

Παναγιώτα: Κοίταξε (.) Εγώ δεν πιστεύω ότι όσοι κανόνες και να μπουν από τα γραφεία, εντάξει κάπως προστατεύουν το επάγγελμα αλλά δεν λύνουν το πρόβλημα. Το πρόβλημα είναι από την επιλογή του κάθε γραφείου, του μάνατζερ, γιατί είναι πολύ σημαντικό για μένα ο μάνατζερ ενός γραφείου, με τους ανθρώπους με τους οποίους συνεργάζεται. Δεν το κάνουν τα περισσότερα γραφεία. Απλά ψάχνουν κόσμο. Ψάχνουν ασφαλιστές. Καταλαβαίνεις; Δηλαδή ανθρώπους, για μεγαλύτερη παραγωγή.

Συνεντευκτής: Ναι, κατάλαβα κατάλαβα.

Παναγιώτα: Δεν κάνουν τόσο μεγάλη, πως να σου το πω (..) Δεν το ψάχνουν τόσο πολύ. Αν η επιλογή γίνεται σωστά και το κάθε γραφείο έχει σωστούς και έντιμους συνεργάτες, δεν χρειάζονται τόσοι κανόνες. Γιατί αυτός ο όποιος θέλει είπαμε να κάνει ή να δράσει ανήθικα, θα βρει τον τρόπο να το κάνει.

Συνεντευκτής: Άρα εσύ αν είχες τη δυνατότητα να άλλαζες κάτι στο επάγγελμα σε ποιο πεδίο πρώτα από όλα θα κοιτούσες; Ποιο πεδίο πρώτα απ' όλα θα κοιτούσες για να αλλάξεις; Αν σου δινόταν η επιλογή για να αλλάξεις κάτι στο θεσμό;

Παναγιώτα: Για να μην υπάρχουν κακοί ας πουμε (διακοπή)

Συνεντευκτής: Για να μην υπάρχει αν θες αυτό που μου είχες πει στην αρχή αρχή της συνέντευξης, αυτή η εικόνα για τον ασφαλιστικό θεσμό, ότι υπάρχει η επιλογή και η δυνατότητα από τους ασφαλιστές να επιδιώξουν τα δικά τους συμφέροντα.

Παναγιώτα: Να ξέρουμε όλοι και να επιλέγουμε με ποιους συνεργαζόμαστε. Δηλαδή όσοι είμαστε σε αυτόν τον κύκλο, οι ασφαλιστικές εταιρείες να προσέχουν με ποια γραφεία συνεργάζονται. Τα γραφεία, οι μάνατζερ, οι υπεύθυνοι αυτών των γραφείων, να προσέχουν ποιους συνεργάτες έχουν στο γραφείο τους. Κάποιος ο οποίος δείχνει στοιχεία ανεντιμότητας, ανηθικότητας πρέπει να αποβάλετε από το σύστημα. Και όχι

να σκέφτεται ο καθένας το οικονομικό του συμφέρον. Α αυτός ξέρω ότι δε λειτουργεί σωστά, όμως εμένα μου φέρνει παραγωγή, άστον να δεν πειράζει.

Συνεντευκτής: Άρα αναφέρεσαι πιο πολύ στο επίπεδο του γραφείου που μου είπες προηγουμένως. Γιατί όπως και να έχει και στο γραφείο έτσι και στην εταιρεία είπαμε ότι είναι λίγο δύσκολο να βρεθεί αυτός που το κάνει.

Παναγιώτα: Μα το Α και το Ω είναι το γραφείο. Το γραφείο οφείλει να ελέγχει τους συνεργάτες με τους οποίους συνεργάζεται. Τους ανθρώπους τους οποίους έχει και εκπροσωπούν το γραφείο τους, έρχονται σε επαφή με πελάτες και πουλάνε τα προϊόντα. Δηλαδή πάρα πολλά γραφεία επειδή ο άλλος, και το γνωρίζουν, δεν λειτουργεί με ηθικό τρόπο, εξαπατά τους πελάτες ή λέει ψέματα στους πελάτες, ναι αλλά κάνει παραγωγή φέρνει χρήμα δηλαδή, α τον κρατάμε. Αυτό πρέπει να γίνει. Τα γραφεία και ο μάνατζερ, να είναι πάρα πολύ αυστηρός και να έχει συνεργάτες με γνώσεις, βασικό, με γνώσεις, με ηθικές αρχές και εντιμότητα απέναντι στον πελάτη.

Συνεντευκτής: Πολύ ωραία. Επειδή βέβαια έχουμε μείνει σε όλη τη συνέντευξη στο κομμάτι το δικό σου κυρίως, στο πεδίο δράσης το δικό σου σαν επαγγελματία ασφαλιστή, ασφαλίστριας συγνώμη, πιστεύεις ότι πρέπει να αλλάξει κάτι από την πλευρά του πελάτη; Υπάρχει κάτι το οποίο πρέπει να αλλάξει;

Παναγιώτα: Ο κάθε πελάτης είναι ένας ξεχωριστός άνθρωπος. Έχει, είναι οι προσωπικότητες χιλιάδων μορφών. Βεβαίως και ο πελάτης πρέπει να αλλάξει. Αλλά αυτό δεν είναι τόσο πολύ εύκολο να γίνει.

Συνεντευκτής: Τι πιστεύεις ότι είναι αυτό το οποίο πρέπει να αλλάξει ο πελάτης, η στάση του πελάτη απέναντι στον επαγγελματία ασφαλιστή; Πιστεύεις ότι πρέπει να αλλάξει κάτι; Υπάρχει κάτι για να αλλάξει;

Παναγιώτα: Ναι. Ό,τι ισχύει για τον ασφαλιστή, ισχύει και για τον πελάτη. Και ο πελάτης πολλές φορές φταίει για αυτά τα οποία τυχόν του συμβαίνουν, ή αν θες επιτρέπει στους μη επαγγελματίες να υπάρχουν στο χώρο. Διότι πολλές φορές και εκείνος πονηρά σκεπτόμενος, είτε γιατί νομίζει ότι θα έχει κάποιο οικονομικό όφελος, είτε γιατί βλέπει ότι με τον α, β, συνεργάτη θα μπορεί αν θέλεις να εξαπατήσει και εκείνος με τη σειρά του την ασφαλιστική εταιρεία, μπορεί να διώξει, να μη θέλει να συνεργαστεί με τον έντιμο και να προτιμήσει τον ανέτοιμο για να μπορέσει να κάνει καλύτερα τη δουλειά του. Μα φταίνε και οι πελάτες σε πολλές περιπτώσεις. Δεν είναι άμοιροι ευθυνών.

Συνεντευκτής: ΟΚ. Ωραία. Και μια τελευταία ερώτηση (διακοπή)

Παναγιώτα: Αλλά αυτό δεν ξέρω πως μπορείς να το αλλάξεις. Αυτό είναι θέμα ανθρώπων και οι άνθρωποι δυστυχώς είναι πολλοί διαφορετικοί ο ένας με τον άλλον μεταξύ τους.

Συνεντευκτής: Μήπως είναι και θέμα παιδείας, ίσως;

Παναγιώτα: Βεβαίως είναι και παιδείας και κουλτούρας είναι και πολλά. Και εδώ στην Ελλάδα όσο να ναι έχουμε περισσότερα κρούσματα από ότι στο εξωτερικό. Στο εξωτερικό είναι πιο συνεπείς οι πελάτες και απέναντι στις ασφαλιστικές εταιρείες και αντιλαμβάνονται και ξεχωρίζουν και προτιμούν να έχουν έναν ασφαλιστή έντιμο γιατί κι εκείνοι θέλουν να λειτουργήσουν με αυτόν τον έντιμο τρόπο. Εδώ στην Ελλάδα η αλήθεια είναι ότι λιγάκι οι πελάτες κοιτάνε και το συμφέρον τους παρένθεση.

Συνεντευκτής: Πως θα έβλεπες το μέλλον για το επάγγελμα του ασφαλιστή στη χώρα;

Παναγιώτα: Νομίζω ότι, εντάξει, τώρα έχουμε βέβαια και αυτήν την περίοδο που περνάμε τη δύσκολη σαν χώρα με την οικονομική κρίση που δεν βοηθάει. Εάν φτιάξει και λίγο αυτό το κομμάτι το οποίο δεν έχει να κάνει βέβαια με την ασφαλιστική αγορά αλλά είναι ένα γενικότερο πρόβλημα, η οικονομική κρίση εννοώ. Νομίζω ότι πια οι Έλληνες έχουν αποκτήσει μεγαλύτερη ασφαλιστική συνείδηση. Θεωρώ ότι οι ανάγκες οι ασφαλιστικές θα αυξηθούν με τα χρόνια. Εννοώ ότι ο δημόσιος τομέας ίσως να μην μπορεί πλέον να προσφέρει έστω κι αυτά τα λίγα τα οποία προσφέρει τώρα, οπότε και στο κομμάτι της υγείας και στο κομμάτι των συντάξεων θα παίξουν καθοριστικό ρόλο οι ασφαλιστικές εταιρείες.

Συνεντευκτής: Άρα το βλέπεις θετικό;

Παναγιώτα: Πάρα πολύ θετικό. Και ίσως να ανέβουν, δηλαδή να υπάρχει και μια συνεργασία ιδιωτικού και δημόσιου τομέα πλέον.

Συνεντευκτής: Οκ. Ωραία. Λοιπόν θα ήθελα να σε ευχαριστήσω πάρα πολύ για το χρόνο σου.

Παναγιώτα: Κανένα πρόβλημα. Να 'σαι καλά και εγώ σε ευχαριστώ πολύ.

Συνεντευκτής: Εγώ σε ευχαριστώ, να είσαι καλά.

Παναγιώτα: Να 'σαι καλά.